



Statens  
servicecenter



Årsredovisning  
**2024**

Datum: 2025-02-19  
Diarienummer: 2024-01281-1.2.1  
Rapportnummer: R:30  
ISBN-nummer: 978-91-88631-47-3 (tryckt)  
978-91-88631-48-0 (pdf)

Tryck: Kalmar Kuvert AB. Tryckt i 50 exemplar.  
Omslag: Aleksandr Davydov/Mostphotos

Adress: Statens servicecenter  
FE 15  
801 71 Gävle

Telefon: 0771-451 000  
E-post: [registrator@statenssc.se](mailto:registrator@statenssc.se)  
Webbplats: [www.statenssc.se](http://www.statenssc.se)

---

# Innehåll

<b>1</b>	<b>Generaldirektören har ordet</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Om Statens servicecenter</b>	<b>6</b>
2.1	Uppdrag	6
2.2	Vision	7
2.3	Organisationen har förändrats under året	7
<b>3</b>	<b>Året i korthet</b>	<b>8</b>
3.1	Administrativa tjänster	8
3.2	Lokal statlig service	8
3.3	Beredskap och totalförsvaret	9
3.4	Informationssäkerhet	10
<b>4</b>	<b>Verksamhetens intäkter och kostnader</b>	<b>11</b>
4.1	Intäkter	13
4.2	Kostnader	14
4.3	Redovisning av avgiftsbelagd verksamhet enligt regleringsbrev	16
4.4	Utfall för 2024 samt prognos för 2025–2030 gällande administrativa tjänster	18
4.5	Anslag	20
<b>5</b>	<b>Resultatindikatorer</b>	<b>21</b>
5.1	Sammanställning av resultatindikatorer	22
<b>6</b>	<b>Administrativa tjänster</b>	<b>25</b>
6.1	Inledning	25
6.2	Verksamhetens utveckling	26
6.2.1	Systemleverantörer	27
6.3	Prestationer	28
6.3.1	Tjänster inom området Ekonomi	28
6.3.2	Tjänster inom området Lön	29
6.3.3	Tjänster inom området konsult	30
6.4	Intäcks- och kostnadsutveckling och påverkansfaktorer	31
6.4.1	Intäcksutveckling	31
6.4.2	Kostnadsutveckling	31
6.4.3	Påverkansfaktorer	31
6.4.4	Vidtagna och planerade åtgärder	32
6.4.5	Kostnadseffektivitet	33
6.4.6	Kostnadseffektivitet leverantörsfakturahantering	34

6.4.7	Kostnadseffektivitet lönehantering	35
6.4.8	Differentierade nyckeltal lönerelaterade tjänster	36
6.5	Kundmyndigheter och samverkan	37
6.5.1	Kundmyndigheter och anslutning	38
6.5.2	Kundanslutningsprognos	39
6.6	Kundsamverkan	41
6.6.1	Kundservice	41
6.6.2	Kundundersökning	43
<b>7</b>	<b>Lokal statlig service</b>	<b>47</b>
7.1	Inledning	47
7.2	Verksamhetens utveckling	47
7.2.1	Uppdrag om öppnande av nya servicekontor	48
7.2.2	Identitetskontroll i folkbokföringsärenden	48
7.2.3	Mobil utrustning på servicekontor	49
7.2.4	Samverkan med Kronofogdemyndigheten och Domstolsverket	49
7.2.5	Motverka välfärdsbrottslighet	50
7.2.6	Samlokalisering	50
7.2.7	Servicesamverkan med Migrationsverket	51
7.2.8	Skapa ett mer kostnadseffektivt servicekontorsnät	51
7.3	Verksamhetsuppföljning servicekontor	54
7.3.1	Besök	55
7.3.2	Ärenden	57
7.3.3	Kostnad per besök och ärende	58
7.3.4	Kundnöjdhet	59
7.3.5	Kvalitet	60
7.4	Serviceråd och samverkan	61
<b>8</b>	<b>Medarbetare</b>	<b>64</b>
8.1	Utveckling av antalet medarbetare	64
8.2	Kompetensutveckling och kompetensförsörjning	65
8.3	Arbetsmiljö och hälsa	66
8.3.1	Sjukfrånvaro	67
<b>9</b>	<b>Miljöarbete</b>	<b>68</b>
<b>10</b>	<b>Mål och återrapporteringskrav</b>	<b>70</b>
10.1	Mål och återrapporteringskrav enligt regleringsbrev för budgetåret 2024	70
10.1.1	Kostnadsutveckling	70
10.1.2	Anslutning tjänsteområden	70

---

10.1.3	Samlokalisering	70
10.1.4	Servicesamverkan med Migrationsverket	71
10.1.5	Informationssäkerhet	71
10.1.6	Kostnadseffektivitet i servicekontorsverksamheten	71

## **11 Finansiell redovisning** **73**

11.1	Resultaträkning	73
11.2	Balansräkning	74
11.3	Anslagsredovisning	76
11.4	Tilläggsupplysningar och noter	76
11.4.1	Tillämpade redovisningsprinciper	77
11.4.2	Värderingsprinciper	77
11.4.3	Omsättningstillgångar	78
11.4.4	Skulder	78
11.4.5	Ersättningar och andra förmåner	79
11.4.6	Noter	80
11.4.7	Sammanställning över väsentliga uppgifter	92

## **12 Intygande om intern styrning och kontroll** **93**

12.1	Myndighetens arbete med intern styrning och kontroll	94
12.2	Ställningstagande	96

	Notförteckning	97
--	----------------	----

	Tabellförteckning	98
--	-------------------	----

	Figurförteckning	100
--	------------------	-----

	Bilaga 1. Kompletterande tabell om kundanslutning	101
--	---	-----

	Bilaga 2. Kundförteckning	102
--	---------------------------	-----

	Bilaga 3. Promemoria	109
--	----------------------	-----

## 1 **Generaldirektören har ordet**

Förändringar i omvärlden under året påminner oss om betydelsen av en väl fungerande och stabil statlig förvaltning som värnar varje skattekrona och samtidigt är tillgänglig för medborgare och företag.

Under 2024 slutförde vi regeringsuppdraget att öppna nya statliga servicekontor. Vid utgången av 2024 bedrev vi lokal statlig service vid 148 servicekontor runt om i landet. Den lokala statliga service som vi tillhandahåller bidrar till att underlätta kontakten med flera statliga myndigheter. Genom att finnas närvarande bidrar vi till medborgarnytta och ett högt förtroende för staten.

När jag möter besökare på våra servicekontor och pratar med våra servicehandläggare märker jag hur uppskattad vår service är. Genom vår vägledning bidrar vi till ökad förståelse och kunskap om våra samverkansmyndigheters tjänster. Vi hjälper besökare att komma vidare med sin fråga, just i den situation de befinner sig i livet och indirekt med ökad kunskap om såväl sina rättigheter och skyldigheter. Bekräftelse får vi återkommande i undersökningar som visar hög uppskattning i bemötande och vägledning.

Under 2024 fortsatte vi arbetet med att tillhandahålla kostnadseffektiva och säkra administrativa tjänster till andra statliga myndigheter. Vi intensifierade vårt arbete med att säkerställa en långsiktig systemförsörjning som stärker vår framtida leveransförmåga av administrativa tjänster. En nära dialog med våra kundmyndigheter om deras behov är viktig för att vi ska kunna utveckla ändamålsenliga och efterfrågade standardtjänster inom det administrativa området.

Vår krisberedskapsförmåga sattes tidigt under året på prov då en it-attack riktades mot en av våra leverantörer. Jag är stolt över hur vi som myndighet hanterade effekterna av incidenten genom att snabbt och ordnat vidta åtgärder som bidrog till att säkra



löneutbetalningarna till de kundmyndigheter som blev drabbade. Incidenten gav oss ett kvitto på att vår krishanteringsförmåga är god. Utvärderingen av vårt agerande gav oss värdefulla erfarenheter som vi omsätter i vår verksamhet för att ytterligare stärka vår förmåga att snabbt och tryggt säkra myndigheternas utbetalningar till såväl leverantörer som anställda.

Jag vill särskilt lyfta fram vårt systematiska arbete med säkerhet och säkerhetsskydd. Arbetet bidrar både direkt och indirekt till samverkans- och kundmyndigheternas säkerhet. Vår förmåga inom området är ytterligare en anledning till varför statliga myndigheter ska vara anslutna till våra administrativa standardtjänster och ingå servicesamverkan med oss.

Anslagsneddragningen på totalt 150 miljoner under perioden 2025–2027 har stor påverkan på myndighetens förutsättningar att bedriva lokal statlig service i den omfattning och på det sätt som vi hittills har gjort. De närmsta åren kommer myndigheten att vidta åtgärder för att anpassa verksamheten till de delvis nya förutsättningarna.

Vår viktiga roll i statsförvaltningen och våra uppgifter kvarstår. Arbetet med att fortsätta utveckla mötet med, och servicen till medborgarna vid våra servicekontor fortsätter. Vi fortsätter också vårt arbete med att stärka förtroende för våra administrativa tjänster hos såväl befintliga som nya kundmyndigheter.

Med hög professionalism och en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service i våra tjänsteleveranser är vi det självklara valet för administrativa tjänster och lokal statlig service i staten.

Åsa Lindh  
Generaldirektör



Fotograf: t.h. Doug Olson/Mostphotos.com. t.v. Maya Stein/Statens servicecenter.

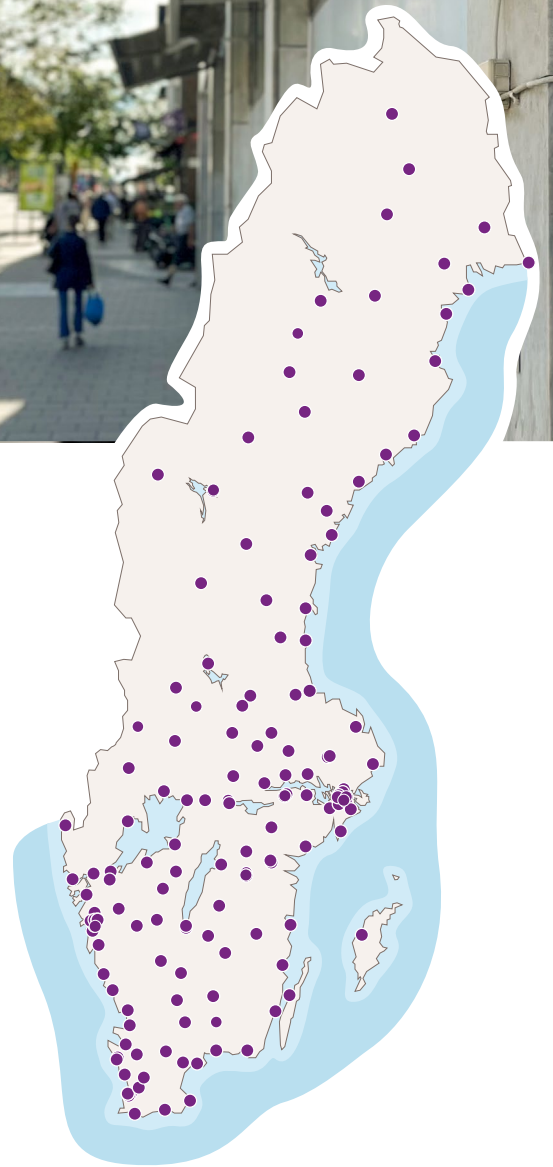
## 2 Om Statens servicecenter

### 2.1 Uppdrag

Vår verksamhet styrs av regeringen genom myndighetens instruktion, regleringsbrev och andra särskilda regeringsbeslut.

I regeringens instruktion till Statens servicecenter definieras våra grundläggande uppgifter och ansvarsområden enligt förordning (2012:208). Vi ska bland annat:

- tillhandahålla administrativa stödtjänster till myndigheter under regeringen, efter att ha kommit överens med dessa myndigheter,
- erbjuda administrativt stöd till andra organisationer än myndigheter, i enlighet med avtal som har övertagits från Kammarkollegiet,
- ingå serviceavtal med de myndigheter som regeringen bestämmer, för att utföra uppgifter enligt lagen om viss gemensam offentlig service,
- bedriva vår verksamhet vid servicekontor,
- ingå serviceavtal och samverka med andra myndigheter gällande verksamheten på våra servicekontor,



Figur 1. Orter där myndigheten bedriver verksamhet



- vidare säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service och därigenom bidra till att öka effektiviteten och minska administrationskostnaderna i statsförvaltningen.

## 2.2 Vision

Vår vision är ”Tillsammans gör vi staten mer tillgänglig och effektiv”.

Tillgänglighet är mer än bara fysisk tillgänglighet. Kunder och besökare ska uppleva att metoder, verktyg och processer ger effektivitet i utförda tjänster i kontakten med Statens servicecenter.

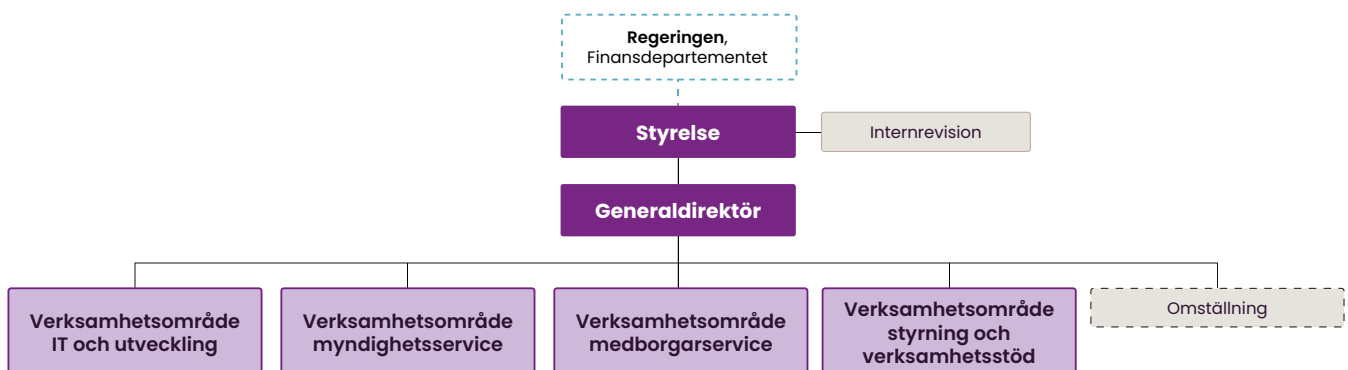
När det är effektivt för den enskilde och för myndigheten bidrar det till effektivitet i statsförvaltningen som helhet. Upplevd tillgänglighet är när besökare och kunder med stöd av modern teknik upplever att myndighetens service och tjänster förenklar vardagen genom fysisk eller digital närvaro.

## 2.3 Organisationen har förändrats under året

Under året har två organisationsförändringar genomförts för att anpassa organisationen inför kommande års verksamhet. I maj förändrades organisationen inom tre av fyra verksamhetsområden med syfte att hitta synergieffekter och effektivare användning av resurser för den avgiftsfinansierade verksamheten. I september skedde en mindre förändring inom verksamhetsområde medborgarservice, detta var den första delen i den större organisationsförändringen som sker vid årsskiftet 2024/2025 och då berörs den regionala strukturen.

Statens servicecenter är en styrelsemyndighet. Regeringen utser styrelsens ordförande och ledamöter.

Figur 2. Organisationsschema för Statens servicecenter 2024





Fotograf: Fialotta Bratt/Skatteverket

## 3 Året i korthet

### 3.1 Administrativa tjänster

Statens servicecenter ansvarar för att leverera administrativa tjänster inom området lön, ekonomi och konsult. Verksamheten bedrivs i Eskilstuna, Gävle, Göteborg, Malmö, Norrköping, Sollefteå, Stockholm och Östersund

Vid utgången av 2024 var totalt 170 kundmyndigheter anslutna till Statens servicecenters tjänster. 145 myndigheter använde lönetjänsten, 126 myndigheter e-handelstjänsten och 79 myndigheter redovisningstjänsten.

### 3.2 Lokal statlig service

Genom att finnas i hela landet och erbjuda grundläggande statlig service stärks den lokala statliga närvaron och servicen till medborgarna. Verksamheten bedrevs vid utgången av 2024 på 148 servicekontor i sex regioner.

Besöken har ökat med 4 procent jämfört med tidigare år. Störst ökning ses i region Stockholm Gotland.

Varje år utvecklas och förändras servicekontorsverksamheten i takt med omvärldsförändringar och förändringar i samverkande myndigheters uppdrag. Under 2024 har det bland annat handlat om att införa rutiner och utrustning för att kontrollera biometriska uppgifter i samband med ansökan om flytt till Sverige och ansökan om styrkt samordningsnummer samt att omhänderta folkbokföring av ukrainare som ett resultat av förlängningen av EU:s massflyktsdirektiv för personer som flytt från Ukraina.

Under 2024 har servicekontorens roll i att förhindra väldfärdsbrott och minska felaktiga utbetalningar fått ökat fokus i takt med att myndigheter utvecklar sitt samarbete i dessa frågor.

### 3.3 Beredskap och totalförsvar

Statens servicecenter har två viktiga uppdrag såsom att tillhandahålla lokal statlig service till medborgare runt om i landet samt att leverera administrativa tjänster, såväl i fred som i händelse av en större kris och ytterst krig.

Statens servicecenter är en beredskapsmyndighet enligt förordningen (2022:524) om statliga myndigheters beredskap. Enligt förordningen tillhör myndigheten beredskapssektorn Ekonomisk säkerhet för vilken Försäkringskassan är sektorsansvarig myndighet.

Under året har ett flertal åtgärder genomförts för att etablera en grundläggande beredskapsförmåga, bland annat beslut om och införande av ledningsstruktur inklusive beredskapsstab, beslut om krigsorganisation och krigsplacering av medarbetare, upprättande av ledningsplatser, beredskapsplan, kontinuitetsplaner, ökad förmåga gällande säkra sambandsmedel samt utbildnings- och övningsinsatser.

Statens servicecenter har tagit fram en broschyr, "Tillsammans om krisen eller kriget kommer", som har distribuerats till samtliga medarbetare med information om vad som gäller inom myndigheten i händelse av höjd beredskap. Statens servicecenters broschyr utgör ett komplement till den reviderade nationella broschyren, "Om krisen eller kriget kommer", som ges ut av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.

En riktlinje för civil beredskap på Statens servicecenter har tagits fram och fastställts.

Statens servicecenter har löpande under året deltagit i arbetet och planeringen med att bygga gemensamma strukturer och vissa gemensamma förmågor inom ramen för beredskapssektorn Ekonomisk säkerhet.

### **3.4 Informationssäkerhet**

Statens servicecenter bedriver ett systematiskt och riskbaserat informationssäkerhetsarbete och utvärderar det egna informationssäkerhetsarbetet med stöd av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB:s) verktyg Infosäkkollen. Mätningen utförs i normalfallet udda år och resultatet rapporteras till MSB.

Med anledning av återrapporteringskravet i regleringsbrevet för 2024 beslutade myndigheten att genomföra en mätning med verktyget Infosäkkollen utan att rapportera resultatet till MSB. Mätningen genomfördes under oktober månad och resultatet har redovisats till myndighetens ledningsgrupp.

Med anledning av resultatet av Infosäkkollen har myndigheten beslutat att införa åtgärder under 2025 för att uppnå nivå tre eller fyra i den ordinarie mätningen år 2027.

Åtgärder som kommer att vidtas är bland annat att:

- Ta fram ett systematiskt arbetssätt för att genomföra uppföljning och mätningar inom informationssäkerhetsområdet
- Införa ett systemstöd för informationsklassning, uppföljning och mätningar inom informationssäkerhetsområdet
- Förbättra utbildningar inom informationssäkerhetsområdet



Fotograf: Ylinphoto/Mostphotos.com

## 4 Verksamhetens intäkter och kostnader

I avsnitt fyra redovisas alla belopp i miljontals kronor (mnkr) om inget annat anges. Till följd av detta kan summeringsdifferenser förekomma.

Statens servicecenter redovisar ett positivt ekonomiskt resultat på 29,0 mnkr. Resultatet härrör till den avgiftsfinansierade verksamheten administrativa tjänster. Målet, i det senast beslutade regleringsbrevet för 2024 (dnr Fi2024/01374 beslutat 2024-06-30) är att ha ett överskott på minst åtta mnkr som ett genomsnitt över en löpande femårsperiod och vara i balans senast 2030. Det negativa myndighetskapitalet uppstod vid starten av myndigheten då ingen särskild finansiering tilldelades för uppstart. Via årliga regleringsbrev framgår målsättning avseende resultatkrav och tidplan för att nå en ekonomi i balans.

Myndighetskapitalet är negativt och uppgår till minus 100,3 mnkr efter 2024 års bokslut. Ett antal sparåtgärder har genomförts för att nå det ekonomiska målet med ekonomi i balans 2030.

Myndigheten har under året genomfört en verksamhetsförändring i syfte att stärka den interna effektiviteten. Denna förändring har

medfört att antalet anställda har minskat. Övriga sparåtgärder som genomförts, har bland annat inneburit ett minskat antal anlidade konsulter och en minskning av myndighetens övriga löpande kostnader.

Myndigheten har fortsatt varit mer restriktiva kring nyanställningar och återbesättande av vakanta tjänster. För att upprätthålla myndighetens uppdrag har rutiner och arbetssätt effektiviserats. Åtgärderna har gett viss effekt under 2024.

En avgiftshöjning på delar av våra tjänster har genomförts 2024, vilket har medfört ökade avgiftsintäkter.

Det totala tilldelade anslaget för 2024 uppgår till 950,4 mnkr. I anslaget ingår en anslagspost på 946,9 mnkr för lokal statlig service samt 3,5 mnkr gällande lokalisering till Kiruna.

Under 2024 har Statens servicecenters anslagsförbrukning varit 45,1 mnkr lägre än de medel som tilldelats. Myndigheten har därmed inte förbrukat tilldelade medlen för 2024 utan tar med sig maximalt tillåtet anslagssparande till kommande år.

**Tabell 1. Verksamhetens ekonomiska resultat (mnkr)**

Verksamhetens ekonomi	2024	2023	2022
Intäkter	1 610,2	1 574,6	1 489,1
Kostnader	1 581,2	1 578,3	1 479,8
<b>Resultat</b>	<b>29,0</b>	<b>-3,7</b>	<b>9,3</b>

**Tabell 2. Intäkter och kostnader uppdelade per uppdrag (mnkr)**

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller.

Administrativa tjänster	2024	2023	2022
Intäkter, anslag	3,5	3,5	3,6
Intäkter, övrigt	603,6	577,9	529,7
Summa intäkter	607,1	581,4	533,3
Kostnader	578,1	585,1	524
<b>Resultat</b>	<b>29,0</b>	<b>-3,7</b>	<b>9,3</b>

Lokal statlig service	2024	2023	2022
Intäkter, anslag	901,8	911,7	877,8
Intäkter, övrigt	101,3	81,5	78
Summa intäkter	1 003,1	993,2	955,8
Kostnader	1 003,1	993,2	955,8
<b>Resultat</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

Totala intäkter och kostnader	2024	2023	2022
Intäkter, anslag	905,3	915,2	881,4
Intäkter, övrigt	704,9	659,4	607,7
Summa intäkter	1 610,2	1 574,6	1 489,1
Kostnader	1 581,2	1 578,3	1 479,8
<b>Resultat</b>	<b>29,0</b>	<b>-3,7</b>	<b>9,3</b>

## 4.1 Intäkter

Statens servicecenters intäkter uppgick till 1 610,2 mnkr 2024. Det är en ökning med 35,6 mnkr (två procent) jämfört med 2023.

Statens servicecenters verksamhet finansieras främst med intäkter av anslag och avgifter samt andra ersättningar. En mindre andel av intäkterna avser intäkter av bidrag.

Intäkter av anslag uppgick 2024 till 905,3 mnkr, en minskning med 9,9 mnkr (en procent) jämfört med 2023. Den lägre anslagsförbrukningen är en effekt av de sparåtgärder som har genomförts under året.

Intäkter av avgifter och andra ersättningar kommer i huvudsak från den verksamhet som avser administrativa tjänster till statliga myndigheter. I denna post ingår även avgiftsintäkter från verksamhet för lokal statlig service som till exempel avgifter för ID-kort och administration av ålderspension. Intäkter av avgifter och andra ersättningar uppgick under 2024 till 700,8 mnkr, en ökning med 42,6 mnkr (sex procent) jämfört med föregående år.

Ökningen härrörs främst till verksamheten administrativa tjänster och har uppnåtts till största del som en följd av genomförd avgiftshöjning men även på grund av ökade produktionsvolymen inom vissa områden.

Under 2024 avser posten intäkter av bidrag lönebidrag eller motsvarande från Arbetsförmedlingen, bidrag från MSB för utvecklingsprojekt avseende krisberedskap och civilt försvar samt bidrag från Tillväxtverket och Kammarkollegiet för särskilda uppdrag. Under 2023 innehöll posten lönebidrag från Arbetsförmedlingen.

**Tabell 3. Intäktsfördelning (mnr och procentuell andel)**

Intäktsfördelning	Mnr 2024	Procent 2024	Mnr 2023	Procent 2023	Mnr 2022	Procent 2022
Intäkter av anslag	905,3	56 %	915,2	58 %	881,4	59 %
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	700,8	44 %	658,2	42 %	601,7	41 %
Intäkter av bidrag	4,1	0 %	1,2	0 %	6,0	0 %
Finansiella intäkter	0,0	0 %	0,0	0 %	0,0	0 %
<b>Totalt</b>	<b>1 610,2</b>	<b>100</b>	<b>1 574,6</b>	<b>100</b>	<b>1 489,1</b>	<b>100</b>

## 4.2 Kostnader

Under 2024 uppgick de totala kostnaderna till 1 581,2 mnr vilket är en ökning med 2,9 mnr (mindre än en procent) jämfört med 2023.

I likhet med tidigare år har kostnaden för personal varit den enskilt största kostnadsposten. Jämfört med 2023 har personalkostnaderna ökat med 0,9 mnr (mindre än en procent) medan lönerevisionen 2024 var 3,3 procent. Att lönerevisionen inte lett till större ökning av personalkostnaderna är en effekt av den verksamhetsförändring som genomförts under året med syfte att stärka den interna effektiviteten och antalet anställda har i och med detta minskat.

Kostnaden för lokaler har under 2024 ökat med 18,7 mnr (nio procent) jämfört med 2023 vilket är kopplat till etablering av nya servicekontor, anpassning av befintliga lokaler samt indexuppräknig. Kostnader för ombyggnationer har ökat i takt med ett markant ökat kostnadsläge inom byggsektorn. En plan för att arbeta för ett mer kostnadseffektivt servicekontorsnät har tagits fram och kommer implementeras under kommande år.

Övriga driftkostnader var den näst största kostnadsposten och uppgick till 270,4 mnr under 2024. Posten har minskat med 18,2 mnr (sex procent) jämfört med föregående år. Övriga driftkostnader består bland annat av inköp av tjänster, såsom datatjänster och konsulttjänster, samt



aktiveringar av egenutvecklade anläggningstillgångar och migrerings- eller anslutningsprojekt.

Avskrivningar har ökat med 1,4 mnkr och utgör fyra procent av de totala kostnaderna för 2024.

Under 2024 har myndigheten fortsatt att hålla tillbaka kostnadsökningarna inom verksamheten. Prisökningar från leverantörer har dock medfört vissa kostnadsökningar som myndigheten inte kunnat påverka.

**Tabell 4. Kostnadsfördelningen per kostnadsslag (mnkr och procentuell andel)**

Kostnadsfördelning	Mnkr 2024	Procent 2024	Mnkr 2023	Procent 2023	Mnkr 2022	Procent 2022
Kostnader för personal	1 026,5	65 %	1 025,6	65 %	956,8	65 %
Kostnader för lokaler	215,7	13 %	197,0	13 %	164,7	11 %
Övriga driftkostnader	270,4	17 %	288,6	18 %	308,5	21 %
Finansiella kostnader	10,6	1 %	10,5	1 %	1,9	0 %

Kostnadsfördelning	Mnkr 2024	Procent 2024	Mnkr 2023	Procent 2023	Mnkr 2022	Procent 2022
Avskrivningar och nedskrivningar	58,0	4 %	56,6	3 %	47,9	3 %
<b>Totalt</b>	<b>1 581,2</b>	<b>100</b>	<b>1 578,3</b>	<b>100</b>	<b>1 479,8</b>	<b>100</b>

### 4.3 Redovisning av avgiftsbelagd verksamhet enligt regleringsbrev

**Tabell 5. Budget av avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras, enligt regleringsbrev. (mnkr)**

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller.

Verksamhet där avgiftsintäkterna disponeras	Ack resultat 2022	Resultat 2023	Intäkter 2024	Kostnader 2024	Resultat 2024	Ack. utgående värde 2024
Tillhandahållande av tjänster avseende administrativt stöd åt myndigheter	-125,7	-20,5	601,5	601,5	0	-146,2
<b>Summa:</b>	<b>-125,7</b>	<b>-20,5</b>	<b>601,5</b>	<b>601,5</b>	<b>0</b>	<b>-146,2</b>

Avgifter från pensionsmedlen	Ack resultat 2022	Resultat 2023	Intäkter 2024	Kostnader 2024	Resultat 2024	Ack. utgående värde 2024
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	0	0	47,8	47,8	0	0
Administration av ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet	0	0	7,5	7,5	0	0
<b>Summa:</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>55,3</b>	<b>55,3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Beräknad budget för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras	Ack resultat 2022	Resultat 2023	Intäkter 2024	Kostnader 2024	Resultat 2024	Ack. utgående värde 2024
Intäkter från Skatteverket för levererat verksamhetsstöd avseende id-kort	0	0	29,2	29,2	0	0
Intäkter från Migrationsverket avseende allmän service	0	0	6,4	6,4	0	0
<b>Summa:</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>35,6</b>	<b>35,6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Tabell 6. Utfall av avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras, enligt regleringsbrev (mnkr).**

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller.

Verksamhet där avgiftsintäkterna disponeras	Ack resultat 2022	Resultat 2023	Intäkter 2024	Kostnader 2024	Resultat 2024	Ack. utgående värde 2024
Tillhandahållande av tjänster avseende administrativt stöd åt myndigheter	-125,7	-3,7	602,8	573,8	29,0	-100,3
<b>Summa:</b>	<b>-125,7</b>	<b>-3,7</b>	<b>602,8</b>	<b>573,8</b>	<b>29,0</b>	<b>-100,3</b>

Avgifter från pensionsmedlen	Ack resultat 2022	Resultat 2023	Intäkter 2024	Kostnader 2024	Resultat 2024	Ack. utgående värde 2024
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	0	0	49,9	49,9	0	0
Administration av ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet	0	0	7,8	7,8	0	0
<b>Summa:</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>57,7</b>	<b>57,7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Utfall för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras	Ack resultat 2022	Resultat 2023	Intäkter 2024	Kostnader 2024	Resultat 2024	Ack. utgående värde 2024
Intäkter från Skatteverket för levererat verksamhetsstöd avseende id-kort	0	0	30,5	30,5	0	0
Intäkter från Migrationsverket avseende allmän service	0	0	6,1	8,8	-2,7	-2,7
<b>Summa:</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36,6</b>	<b>39,3</b>	<b>-2,7</b>	<b>-2,7</b>

#### 4.4 Utfall för 2024 samt prognos för 2025–2030 gällande administrativa tjänster

Enligt regleringsbrevet (dnr Fi2024/02559) för 2025 ska den avgiftsbelagda verksamheten avseende administrativa tjänster vara i ekonomisk balans senast 2030. Planeringen är gjord utifrån dessa förutsättningar.

Intäktsnivån förväntas vara på liknande nivå under åren 2025–2026. Detta beror på två faktorer, såsom ingen avgiftshöjning och lika eller minskade volymer.

För åren 2027–2028 förväntas intäkterna öka på grund av aviserad årlig avgiftshöjning på cirka 3 procent. Fokus de kommande åren är att bygga vidare på den grund som Statens servicecenter byggt i sitt uppdrag, detta genom att fokusera och stärka följande områden:

- paketera tjänstebudet genom standardtjänster
- stärka kundmötet
- tillhandahålla en systemförsörjning för robusta lönetjänster.

Regeringen har aviserat att förordningen om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster kommer att upphävas. I prognosen beräknas att lärosäten som är förordningsstyrda avseende e-handelstjänsten inte kommer att ansluta sig inom perioden.

I nedanstående tabell redovisas planerade och förväntade intäkter, kostnader, resultat och ackumulerat resultat för åren 2024–2030 uppdelat på lönetjänster och övriga tjänster.

**Tabell 7. Prognos administrativa tjänster för åren 2024–2030 (mnkr).***Anmärkning: Denna tabell har delats upp i fyra tabeller.*

Prognos för intäkter	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Lönerelaterade tjänster	380,2	378,3	370,5	370,0	378,0	370,8	382,0
Övriga tjänster	226,9	233,4	230,7	242,2	232,2	257,7	265,4
<b>Totalt</b>	<b>607,1</b>	<b>611,7</b>	<b>601,2</b>	<b>612,2</b>	<b>610,2</b>	<b>628,5</b>	<b>647,4</b>

Prognos för kostnader	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Lönerelaterade tjänster	341,0	357,3	354,9	363,3	364,2	370,9	381,9
Övriga tjänster	237,1	231,4	229,3	231,8	229,3	240,6	256,1
<b>Totalt</b>	<b>578,1</b>	<b>588,7</b>	<b>584,2</b>	<b>595,2</b>	<b>593,2</b>	<b>611,5</b>	<b>638,0</b>

Prognos för resultat	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Lönerelaterade tjänster	39,2	21,0	15,6	6,7	13,8	0	0
Övriga tjänster	-10,2	2,0	1,4	10,3	3,2	17,1	9,3
<b>Totalt</b>	<b>29,0</b>	<b>23,0</b>	<b>17,0</b>	<b>17,0</b>	<b>17,0</b>	<b>17,0</b>	<b>9,4</b>

Prognos för ackumulerat resultat	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Lönerelaterade tjänster	-18,0	3,0	18,6	25,3	39,1	39,1	39,1
Övriga tjänster	-82,4	-80,4	-79,0	-68,7	-65,5	-48,4	-39,1
<b>Totalt</b>	<b>-100,4</b>	<b>-77,4</b>	<b>-60,4</b>	<b>-43,4</b>	<b>-26,4</b>	<b>-9,3</b>	<b>0,0</b>

## 4.5 Anslag

Tilldelat anslag enligt senast beslutat regleringsbrev för 2024

(Fi2024/01374) om totalt 950,4 mnkr utgörs av två anslagposter; ap 2 Lokal statlig service 946,9 mnkr och ap 5 Lokalisering till Kiruna 3,5 mnkr.

Av tilldelat anslag om 946,9 mnkr förbrukades 901,8 mnkr, vilket är 45,1 mnkr lägre än det tilldelade anslaget. Överskjutande anslagssparande beräknas nyttjas kommande år. Det tilldelade anslaget om 3,5 mnkr förbrukades i sin helhet.

Vid jämförelse med utgifterna i anslagsredovisningen (905,4 mnkr) finns en differens på 0,1 mnkr vilket förklaras av förändring av semesterlöneskulden till och med 2008.

**Tabell 8. Anslagsförbrukning (mnkr)**

Anslag	Nyttjat anslag 2024	Beviljat anslag 2024
Utgiftsområde 02 1:15 ap 2 Lokal statlig service	901,8	946,9
Utgiftsområde 02 1:15 ap 5 Lokalisering till Kiruna	3,5	3,5
<b>Totalt:</b>	<b>905,3</b>	<b>950,4</b>



Fotograf: Plattform/Scandinav.se

## 5 Resultatindikatorer

I enlighet med Ekonomistyrningsverkets föreskrifter till 3 kap. 1 § förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ska myndigheten ta fram resultatindikatorer och redovisa dessa i sin årsredovisning.

Statens servicecenter har valt att prioritera nedanstående resultatindikatorer för år 2024.

Resultatindikatorerna är utvalda för att stödja myndighetens strategiska inriktning samt ge värdefull operativ styrning.

Uppföljningen av fastställda resultatindikatorer påvisar att på flertalet av indikatorerna når myndigheten uppsatta målvärden.

Myndighetens bedömning av ett bra resultat är när vi når uppsatt målvärde. För några indikatorer når myndigheten inte fastställda målvärden, vi gör trots det en bedömning att utfallet kan ses som bra. Det finns även resultatindikatorer som visar att vi inte når satta målvärden, där är vår bedömning att utfallet inte är bra utan bör förbättras.

## 5.1 Sammanställning av resultatindikatorer

Resultatindikatorerna beskrivs mer i detalj under respektive avsnitt på följande sidor.

**Tabell 9. Utfall resultatindikatorer**

Strategiska mål	Indikatorer	Utfall 2024	Målvärde 2024
Vi har ett högt förtroende hos myndigheter, medborgare och samverkanspartners vilket gör oss till det självklara valet för administrativa tjänster och lokal statlig service	1. Nöjd Kund Index (NKI) Kontaktpersoner Administrativa tjänster	54	60
Vi har ett högt förtroende hos myndigheter, medborgare och samverkanspartners vilket gör oss till det självklara valet för administrativa tjänster och lokal statlig service	2. Nöjd Kund Index (NKI) Lokal statlig service	93	90
Vi är innovativa tjänsteutvecklare	3. Antal leverantörsfakturer per årsarbetskraft.	72 917	65 000
Vi är innovativa tjänsteutvecklare	4. Antal lönespecifikationer per årsarbetskraft PRIMULA	869	940
Vi är innovativa tjänsteutvecklare	5. Antal lönespecifikationer per årsarbetskraft HEROMA	738	670
Vi har ett högt förtroende hos myndigheter, medborgare och samverkanspartners vilket gör oss till det självklara valet för administrativa tjänster och lokal statlig service	6. Antal anställda i anslutna kundmyndigheter i förhållande till antalet anställda i statsförvaltningen som helhet	48 %	50 %
Vi är innovativa tjänsteutvecklare	7. Andel utvecklingsprojekt som är inriktade på att uppfylla det strategiska målet innovativa tjänsteutvecklare	33 %	50 %
-	8. Minskat koldioxidutsläpp per anställd	-1 %	-5 %



## **1. Nöjd Kund Index (NKI) Kontaktpersoner Administrativa tjänster**

Målet nås inte i år vilket kan bero på att årets undersökning skedde under hösten parallellt med en del möten riktade till främst den strategiska målgruppen vilket kan innebära att de insatser som gjorts under året inte hunnit avspegla sig i årets undersökning. Vår bedömning är att resultatet inte är bra utan bör förbättras.

## **2. Nöjd Kund Index (NKI) Lokal statlig service**

Målet nås och kundundersökningen visar att Statens servicecenter har lyckats bibehålla nöjda kunder och har höga omdömen. En majoritet av besökarna får ett gott bemötande, den hjälp de behövde vid besöket och svar inom rimlig tid. Vår bedömning är att det är bra.

## **3. Antal leverantörsfakturer per årsarbetare**

Indikatorn överstiger målvärdet till följd av att fler fakturer hanteras via abonnemang och ordermatch, vilket kräver mindre tidsåtgång och således färre resurser. Vår bedömning är att det är bra.

## **4. Antal lönespecifikationer per årsarbetskraft PRIMULA**

Effektiviteten minskade markant för Primula under 2024, beroende på att den rapporterade tiden för systemförvaltningen var ofullständig under 2023. Konsekvensen blev att antalet hanterade lönespecifikationer per årsarbetare blev felaktigt hög det året. Siffran för 2024 är i paritet med förväntan. Vår bedömning är att det är bra.

## **5. Antal lönespecifikationer per årsarbetskraft HEROMA**

Effektiviteten i Heroma har fortsatt att öka. Det beror dels på att migreringar genomförts med bättre kvalitet än tidigare, vilket inneburit mindre efterarbete i form av felrättningar och dels att den generella kompetensen hos lönehandläggarna successivt förbättrats under året. Vår bedömning är att det är bra.

## **6. Antal anställda i anslutna kundmyndigheter i förhållande till antalet anställda i statsförvaltningen som helhet**

Under året har vi migrerat Skatteverket, Kronofogdemyndigheten och Kustbevakning från Palasso till Heroma samt anslutit nya kunder såsom Högskolan Väst, SIDA, Spelinspektionen, Utbetalningsmyndigheten samt Livsmedelsverket. Tullverket har lämnat Statens servicecenter och

Statens Medieråd slogs samman med Myndigheten för press, radio och tv och fick namnet Mediemyndigheten. Detta medför att utfallet ligger kvar på samma nivå som föregående år och att vi ej når målvärdet på 50 procent. Vår bedömning är att utfallet är godtagbart även om målvärdet inte nås.

### **7. Andel utvecklingsprojekt som är inriktade på att uppfylla det strategiska målet innovativa tjänsteutvecklare**

Resultatindikatorn visar ett utfall på 5 projekt inriktade mot målet av totalt 15 i portföljen (33 procent). Utfallet är uteslutande inom administrativa tjänster där verksamheten är av sådan karaktär som medför projekt inom tjänsteutveckling. Utfallet är under målvärdet på grund få tillkommande nya projekt inom tjänsteutveckling under året vilket visar på en lägre utvecklingstakt än planerat. Vår bedömning är att resultatet inte är bra utan bör förbättras.

### **8. Minskat koldioxidutsläpp per anställd**

Utsläppen från tjänsteresorna har minskat med 1 procent, jämfört med år 2023, vilket innebär att vi ej når målvärdet på 5 procent. Den enskilt största utsläppskällan är tjänsteresor med privat bil, som har ökat något trots att antalet anställda har minskat. Utsläppen från långa flygresor (längre än 50 mil) har också ökat men utsläppen har minskat från de korta flygresorna. Miljöarbete. Vår bedömning är att resultatet inte är bra utan bör förbättras.



Fotograf: Dotshock/Mostphotos.com

## 6 Administrativa tjänster

### 6.1 Inledning

Statens servicecenter erbjuder tjänster för lön- och HR-administration, e-handel, redovisning samt konsulttjänster inom HR och ekonomi.

Verksamheten bedrivs i Eskilstuna, Gävle, Göteborg, Malmö, Norrköping, Sollefteå, Stockholm och Östersund.

Året inleddes med att en av myndighetens tjänster inom området Lön påverkades av en IT-incident hos systemleverantören. Det innebär att myndigheten behövde initiera sin stabsfunktion på myndigheten för att hantera incidenten som påverkade 126 kundmyndigheter och cirka 62 000 statligt anställda. Arbetet genomfördes i nära dialog med både systemleverantören och kundmyndigheterna. Lönerna kunde betalas ut i enlighet med ordinarie rutiner. Många viktiga erfarenheter och lärdomar har tagits med från händelsen och arbetas nu in i ordinarie rutiner för verksamheten.

För 2025 beslutades det att inga avgiftsnivåer skulle förändras vilket är en direkt följd av arbete som skett under 2024 med att stärka inre effektivitet och besparingar både inom kärnverksamheten och stödverksamheterna för att hålla nere kostnaderna.

Samarbetet med Ekonomistyrningsverket har intensifierats där Statens servicecenter bland annat bidragit med kunskap i hur förändringar i förordningar i praktiken påverkar processer inom redovisningsområdet och kommande stöd i Ekonomistyrningsverkets arbete med årsredovisning för staten. Både Riksrevisionen och Ekonomistyrningsverket deltog i Statens servicecenters bokslutsdag där vi också kan visa på det värdefulla samarbetet mellan myndigheterna.

### **6.2 Verksamhetens utveckling**

Statens servicecenter har fortsatt arbetat med att konsolidera och effektivisera de administrativa tjänsterna genom bland annat kategorianpassad standardisering. Genom att ta fram standardtjänster för olika kategorier av myndigheter kan anpassningar göras utifrån gemensamma krav inom respektive kategori utan att gå miste om de fördelar som en ökad grad av standardisering ger.

Strategisk systemförsörjning har varit i särskilt fokus under året för att säkerställa tillgången till robusta och ändamålsenliga administrativa system över tid. Upphandlingen av ett nytt lönesystem har initierats och förflyttningen mot en inomstatlig driftslösning har påbörjats.

Under året har myndigheten fortsatt arbetet med att ersätta tidskrävande och repetitiva arbetsmoment och processer med en ökad grad av automatisering och digitalisering. Även AI-förmågor som finns i myndighetens befintliga system används i ökad utsträckning. Förmågor och arbetsätt har utvecklats löpande under året och erfarenhetsutbyte inom området sker både nationellt och internationellt. Effekthemtagningen sker successivt under 2025, i takt med att de reviderade processerna driftsätts.

Fler myndigheter har under året valt standardtjänster istället för myndighetsunika tjänster. Inom e-handel omfattas nu flera myndigheter av det gemensamma leverantörregistret och kontoplanen vilket bidrar till en mer effektiv produktionsprocess.

Inom tjänsteområdet redovisning syns effekterna bland annat inom en effektiviserad bokslutsprocess inom vilken arbetet med underlag och mallar förenklats. Införandet av Robotic process automation (RPA) och programvara för att automatisera kontroller och AI-lösning för kontering av fakturor har också givit positiv effekt på verksamheten.

Inom tjänsteområdet konsult har åtgärder vidtagits för att utveckla befintliga tjänster och utreda förutsättningar för att kunna tillhandahålla konsulttjänster inom delvis nya områden. Det syftar till att stärka resultatutvecklingen inom tjänsteområde konsult.

### 6.2.1 Systemleverantörer

Under 2024 har Statens servicecenter gjort stora ansträngningar i att stärka dialogen med myndighetens leverantörer av system för de administrativa tjänsterna. Det har genomförts ett stort antal strategiska möten med systemleverantörer i en positiv och konstruktiv anda.

Systemförsörjningsområdet har under hösten 2024 lyfts ut ur den ordinarie verksamheten för att skapa ett större fokus på livscykelhanteringen av systemen, både för tjänsteområde Lön och Ekonomi.

Ett område som har särskilt fokus är att säkerställa förutsättningar för ett fortsatt nyttjande av lönesystemet Primula. Parallellt pågår arbete med att genomföra en upphandling av nytt lönesystem.

Inom löneområdet har ett arbete med att tydliggöra och skapa renodlade och kvalitativa standardtjänster inletts. Syftet är att i största möjliga utsträckning flytta myndigheter från kundunika lösningar till standardtjänster. Förflyttningen möjliggörs genom att en ökad segmentering av standardtjänsterna tas fram.

Därutöver fortsätter arbetet med automatisering av processer. Primärt används Robotic process automation teknik (RPA). Oavsett teknisk lösning är behovet stort, eftersom konceptet både leder till högre kvalitet i form av färre fel på grund av mänskliga misstag och möjliggör kostnadsbesparingar i form av minskat resursbehov.

Myndigheten har även initierat en förstudie inom ekonomiområdet som kommer att involvera både kundmyndigheter och leverantörer under 2025. Förstudien genomförs för att skapa ett kvalitativt och ändamålsenligt underlag inför den upphandling som planerats att påbörjas under 2026.

Ett arbete har påbörjats för bytet av integrationsplattform, till en effektivare plattform som kan erbjuda API:er vilket efterfrågas av

kundmyndigheterna. Plattformen har även förmågor som krävs för att kunna genomföra den beslutade strategiska planen för de administrativa tjänsterna.

### 6.3 Prestationer

I följande avsnitt beskrivs vilka tjänster som har levererats, volymerna för de största tjänsterna och kostnader per tjänsteområde. Därefter redovisas nyckeltal gällande kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

#### 6.3.1 Tjänster inom området Ekonomi

Inom området Ekonomi levereras en e-handelstjänst som omfattar e-beställningar, leverantörsfaktura och betalning samt en redovisningstjänst som inkluderar löpande redovisning och bokslut, kundfaktura och inbetalning.

126 kundmyndigheter har valt Statens servicecenter som leverantör av e-handelstjänsten.

Volymerna för leverantörsfakturer minskade under 2024 på grund av restriktivitet i inköpsmönstren hos våra kundmyndigheter.

Flera av kundmyndigheterna har visat intresse för standardtjänsten inom e-handel och har bytt till Statens servicecenters gemensamma kontoplan och leverantörsregister, något som bidragit till en effektivare hantering. Korrekt redovisad mervärdesskatt i fakturaflödet har varit ett fokusområde under året. Systemstöd för förbättrad kontroll av leverantörer och betalfiler har implementerats fullt ut vilket också bidragit till ökad kvalitet och säkerhet i tjänsten.

79 kundmyndigheter har valt Statens servicecenter som leverantör av redovisningstjänsten.

Vid utgången av 2024 hade 57 kundmyndigheter den gemensamma modellen vilket motsvarar närmare 27 procent av alla myndigheter i den statliga redovisningsorganisationen. Möjligheten att kontinuerligt omsätta ny teknik för automatisering och digitalisering av de administrativa processerna ökar ytterligare genom en hög grad av standardisering.

Under våren 2024 gjordes 76 bokslut vilket är över en tredjedel av alla bokslut i statsförvaltningen.

Inom tjänsten order till inbetalning har Statens servicecenter hanterat cirka 470 000 kundfakturer. Majoriteten av dessa är elektroniska kundfakturer. Ökningen jämfört med föregående år är hänförliga till Statens servicecenters större kundmyndigheter.

**Tabell 10. Hanterade volymer inom ekonomitjänster**

Hanterade volymer	2024	2023	2022
Antal kundfakturer (elektroniska)	453 029	445 618	454 380
Antal kundfakturer (manuella)	16 694	19 501	18 466
Antal bokslut	76	76	75
Antal leverantörsfakturer	756 884	793 098	789 588

### 6.3.2 Tjänster inom området Lön

Inom området Lön hanteras leveransen för samtliga kundmyndigheter som köper tjänsten av Statens servicecenter. Det innebär att avdelningens medarbetare arbetar i fyra olika lönesystem, Palasso, POL, Primula och Heroma. Inom lönetjänster erbjuds löneadministration, rese- och utläggshantering, tidredovisning samt intresseavdrag.

Som en konsekvens av it-attacken mot Tietoevry genomfördes en intern och en extern utvärdering av Statens servicecenters hantering.

Den kompetenskartläggning som har genomförts under året inom löneavdelningen gällande systemen Heroma och Primula, har resulterat i en handlingsplan som syftar till att omhänderta kompetensluckor som påverkar leveransen.

145 kundmyndigheter har valt Statens servicecenter som leverantör av lönetjänsten.

Totalt har 1 464 566 lönespecifikationer hanterats av Statens servicecenter under 2024. Det är en minskning med 26 904 lönespecifikationer jämfört med 2023. Minskningen härrör sig främst till att Tullverket har lämnat våra lönetjänster.

**Tabell 11. Hanterade volymer inom lönetjänster**

Hanterade volymer	2024	2023	2022
Antal lönespecifikationer	1 464 566	1 491 470	1 442 785

### 6.3.3 Tjänster inom området konsult

Statens servicecenter erbjuder konsulttjänster inom område ekonomi och HR. Tjänsterna levereras både som kortare uppdrag under begränsad period och som heltidsuppdrag under längre perioder.

Under 2024 har ett arbete initierats i syfte att stärka resultatutvecklingen inom tjänsteområde konsult. En aktivitet är att ta fram en affärsplan för att vända resultatutvecklingen och för att öka debiteringsgraden då det finns en utvecklingspotential.

Det finns fortsatt en efterfrågan av konsulttjänster inom ekonomi och HR. Efterfrågan på konsultstöd inom HR har framför allt omfattat resurskonsultuppdrag. Bred och djup kunskap efterfrågas och har bestått av uppdrag inom rekrytering, bred specialistroll eller HR-administration och lönehantering.

Även inom området Ekonomi har efterfrågan varit övervägande resurskonsultuppdrag. Genom att erbjuda tjänster på distans har möjligheter skapats att leverera ekonomitjänster till myndigheter utanför Stockholm samt att leverera tjänster från någon av Statens servicecenters andra verksamhetsorter.

Under året har Statens servicecenter haft möjlighet att erbjuda en myndighet projektledarstöd vilket är en ny typ av konsulttjänst. Projektledarstödet motsvara cirka 160 timmar och är utöver de timmar som redovisas i nedanstående tabell. Statens servicecenter har också hjälpt myndigheter med arbetsrättsligt stöd inom ramen för ett HR-konsultuppdrag.

Att bredda tjänsteutbudet ligger väl i linje med den plan som Statens servicecenter tagit fram under året gällande konsulttjänster.

Totalt har 44 kundmyndigheter köpt konsultstöd under 2024. Flera kundmyndigheter har förlängt pågående uppdrag och/eller avropat flera typer av konsulttjänster. Totalt har 92 överenskommelser tecknats gällande konsultstöd under året.

**Tabell 12. Hanterade volymer inom konsulttjänster**

Hanterade volymer	2024	2023	2022
Antal konsulttimmar	21 835	23 865	22 726



## 6.4 Intäkts- och kostnadsutveckling och påverkansfaktorer

### 6.4.1 Intäktsutveckling

Intäkterna för de administrativa tjänsterna har sedan 2023 ökat med 25,6 mnkr från 577,2 mnkr till utfallet 2024 602,8 mnkr. Den största ökningen mellan åren står lönetjänsten exklusive migreringsintäkter för, med en ökning om cirka 10 mnkr.

Inför 2025 prognostiseras intäkterna för lönetjänsterna inklusive anslutning och migrering till 378,3 mnkr, vilket är cirka 62 procent av den totala prognostiserade intäkten om 611,7 mnkr. Statens servicecenter ser att tillväxtkurvan har stagnerat och att volymerna ligger relativt oförändrade de kommande tre åren. Inför 2025 har Statens servicecenter beslutat att inga avgiftshöjningar kommer att ske.

### 6.4.2 Kostnadsutveckling

Kostnaderna för de administrativa tjänsterna har sedan 2023 minskat med 7 mnkr från 585,1 mnkr till utfallet 2024 578,1 mnkr. Minskningen av kostnaderna är främst en effekt av den omställning som pågick under 2024. Systemkostnaderna har ökat med cirka fem mnkr främst på grund av migrering och något högre volymer inom lönetjänst än 2023.

Det finns ett antal utmaningar i verksamheten som behöver hanteras bland annat inom den framtida systemförsörjningen. Det krävs ett fortsatt effektiviserings- och utvecklingsarbete och en ändamålsenlig balans mellan effektivitet, kvalitet och service i verksamheten för att hålla nere kostnadsbilden kommande år.

### 6.4.3 Påverkansfaktorer

Intäkts- och kostnadsutvecklingen har under året påverkats av faktorer som myndigheten inte har rådighet över. Det allmänna ekonomiska läget har inneburit kostnadsökningar för lokaler, system, personal och andra myndighetskostnader som finansieras med avgifter.

Utvecklingen inom försvars- och säkerhetsområdet och en ökade risk för hybridkrigföring ställer höga krav på myndighetens systematiska säkerhetsarbete. Att stärka myndighetens förmåga att hantera fredstida kriser och bedriva verksamhet vid höjd beredskap och ytterst krig har påverkat kostnadsutvecklingen. Till stor del har förmågeförstärkningen

och det förutsättningsskapande arbetet under året finansierats av anslag men de delar som direkt stödjer produktionen och leveransen av myndighetens administrativa tjänster har finansierats av avgifter.

En viktig del av myndighetens uppgift avseende administrativa tjänster är att säkerställa en långsiktig och robust systemförsörjning. Under året har upphandlingar som säkerställer en kostnadseffektiv tillgång till administrativa system som stödjer myndighetens leverans av standardtjänster initierats. Nya, kostnadsdrivande krav inom främst säkerhetsområdet innebär ökade kostnader för myndighetens systemleverantörer som i sin tur även bidrar till ökade kostnader för Statens servicecenter.

Regeringen har aviserat upphävande av förordning (2015:665) om statliga myndigheters anslutning till Statens servicecenters tjänster, vilket påverkat anslutningsgraden till framförallt myndighetens tjänster för elektronisk beställnings- och fakturahantering.

#### **6.4.4 Vidtagna och planerade åtgärder**

Statens servicecenters uppgift är att säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service i myndighetens verksamhet. Målet är att kundmyndigheterna uppfattar myndighetens administrativa tjänster som attraktiva i förhållande till de avgifter som kundmyndigheterna betalar. För att nå målet har myndigheten arbetat löpande med att effektivisera interna arbetssätt, anpassa organisationen för att minska den interna kostnadsmassan och systematiskt tillämpa ny teknik i verksamheten.

Graden av digitalisering och automatisering har ökat under året och användandet av artificiell intelligens (AI) har prövats. Genom att leverera mer kostnadseffektiva administrativa tjänster och samtidigt öka myndighetens utvecklingsförmåga stärks tjänsteleveransen till kundmyndigheterna ytterligare. Inriktningen för Statens servicecenters verksamhet är att över tid öka standardiseringen och digitaliseringen av myndighetens tjänster.

Under året har en ny strategisk plan för de administrativa tjänsterna tagits fram (diarienummer2024-00158-1.2.1). En realisering av planen stärker tjänsteleveransen och tjänsteinnehållet samt bidrar till ökad förutsägbarhet och transparens vad avser bland annat

tjänsternas avgiftssättning. Realiseringen säkerställer även att en ändamålsenlig balans över tid mellan kvalitet, effektivitet och service i de administrativa tjänsterna uppnås. I strategin fastställs även myndighetens tre områden för tjänster, lön, ekonomi och konsult.

#### **6.4.4.1 Kvalitet**

Inom ramen för de administrativa tjänsterna har myndigheten vidtagit ett antal åtgärder för att höja kvalitén inom ett flertal områden. Bland annat har ett omfattande metodarbete genomförts under året för att effektivisera anslutningar och migreringar. Vidare har de taktiska och operativa möten med kundmyndigheter stärkts och formerna för återkopplingen till kundmyndigheter förbättrats.

Kvaliteten i lönetjänsten har förbättrats genom fortsatt arbete med att skapa enhetliga rutiner och processer samt reducering av manuellt arbete. Den snabbt förbättrade kompetensen gällande stödsystemet Heroma har också lett till väsentligt färre ärenden som inte kan hanteras i enlighet med kundernas förväntan.

Under året har en verksamhetsförändring genomförts i syfte att optimera organisationen och sänka kostnaderna för produktionen av de administrativa tjänsterna. Ett omställningsarbete inom stödverksamheterna har resulterat i en minskning av antalet medarbetare med tjugo procent samt en kraftig minskning av antalet konsulter varmed utvecklingsaktiviteter har omprioriterats.

Myndigheten har även bedrivit ett särskilt besparingsprogram med konkreta besparingsåtgärder, där antal skrivare minskat, behovsprövning av nyttjande av mobiltelefon tillämpats och en översyn av olika licenser och mobilabonnemang har genomförts.

#### **6.4.5 Kostnadseffektivitet**

En central del i Statens servicecenters uppdrag är att erbjuda och leverera kostnadseffektiva tjänster. Målet är att kundmyndigheterna ska uppfatta tjänsterna som attraktiva i förhållande till avgifterna.

Kostnadseffektivitet specificeras som ett mått på hur mycket resurser som krävs för att nå ett visst mål. Måttet används för att mäta produktiviteten i verksamheten givet en viss service- och kvalitetsnivå.

#### **6.4.6 Kostnadseffektivitet leverantörsfakturahantering**

Antalet leverantörsfakturer per årsarbetskraft fortsätter att öka. Ökningen är till stor del hänförlig till den ökade graden av automatisering som uppnås genom att fakturorna matchas mot ett abonnemang eller en elektronisk order. Under året har ytterligare myndigheter anslutits till Statens servicecenters kontoplan vilket även bidrar till en ökad effektivitet.

Statens servicecenter har genomfört utbildningar för våra kundmyndigheter för att öka kunskapen i hur e-handelssystemet kan nyttjas för att öka de digitala flödena genom att matcha inkommande fakturer mot abonnemang och e-beställningar.

Andelen fakturer som matchats mot ett abonnemang eller e-beställning ligger i genomsnitt på 36 procent vilket är något högre än föregående år.

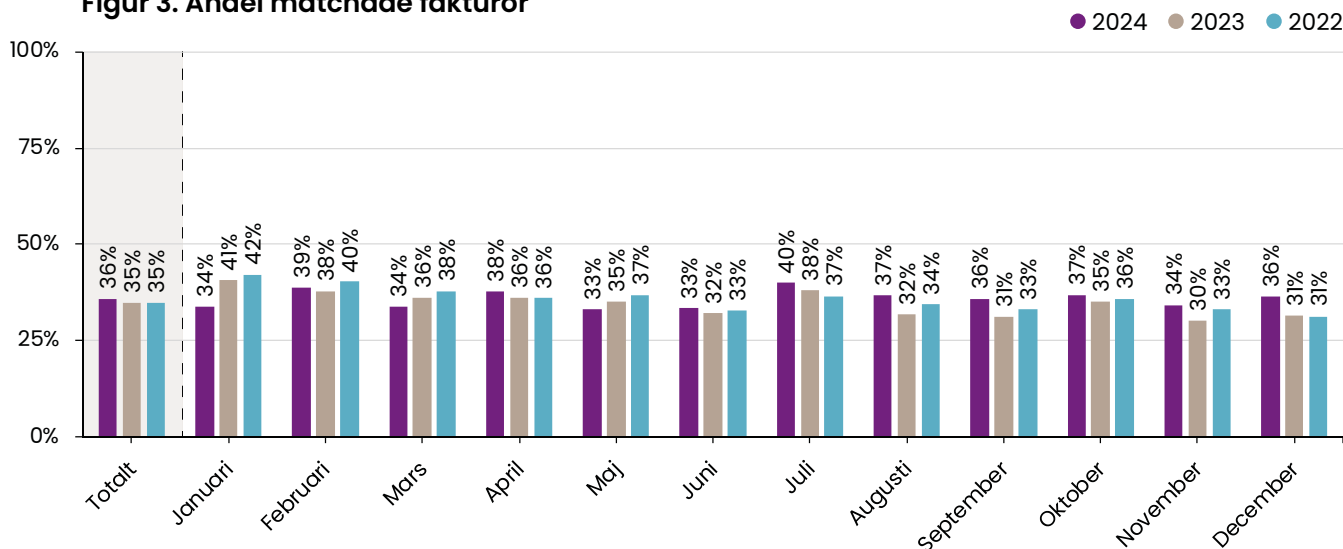
Både abonnemangsmatchade fakturer och ordermatchade fakturer har ökat något.

Arbetet med att kontakta leverantörer för våra kundmyndigheters räkning och uppmuntra dem att skicka e-fakturer istället för pappersfakturer har fortsatt. Detta har bidragit till att andelen skannade fakturer minskat från sju procent 2023 till drygt fem procent 2024. När fakturer hanteras från början i ett elektroniskt format istället för inskannade kopior förbättras underlagets kvalitet, vilket möjliggör mer effektiva fakturakontroller.

Ett arbete har genomförts för att öka andelen elektroniska fakturer. Andelen elektroniska fakturer uppgår nu till 82 procent jämfört med 79 procent 2023.

Inom ramen för regeringsuppdraget digitala beställningar och inköpsanalys har ett utbildningskoncept tagits för att bidra till ökat antal e-beställningar. En satsning för att öka kunskapen hos kundmyndigheterna hur myndigheten praktiskt kommer igång med elektroniska beställningar ser Statens servicecenter som en viktig insats för att bidra i regeringens arbete att minska korrupktion och otillåten upphandling. Vidare bidrar detta till ökad effektivitet och bättre kvalitet i e-handelsflödet.

Figur 3. Andel matchade fakturor



Tabell 13. Leverantörsfakturer per årsarbetare

Nyckeltal	2024	2023	2022
Leverantörsfakturer per årsarbetare	72 917	70 771	66 611

Antal leverantörsfakturer per årsarbetskraft, är en resultatindikator som påvisas i avsnitt 5 ovan.

#### 6.4.7 Kostnadseffektivitet lönehantering

Genom att samla resurserna som arbetar med löneproduktion i en och samma organisationsdel har det blivit möjligt att nyttja medarbetarna på ett mer flexibelt sätt. Genom det har kvaliteten förbättrats och sårbarheten i leveransen minskat.

Antalet hanterade lönespecifikationer per årsarbetare minskade väsentligt under året. Det beror delvis på att den rapporterade tiden för handläggarna inom systemförvaltningen var ofullständig under 2023 men även på det stora antalet kunder som migrerades från Palasso till Heroma under 2024.

Hela effekthemtagningen av förändringen kommer att dröja till migreringen av kunder från Palasso till Heroma har slutförts, eftersom flertalet medarbetare fortfarande behöver arbeta med två olika system samtidigt, både inom migreringsprojekt och förvaltning.

Tabell 14. Lönespecifikationer per årsarbetare

Nyckeltal	2024	2023	2022
Lönespecifikationer per årsarbetare	851	943	914

#### 6.4.8 Differentierade nyckeltal lönerelaterade tjänster

Statens servicecenter följer förutom ovanstående generella nyckeltal även vissa differentierade nyckeltal för lönetjänster. Detta för att få en bättre verksamhetsuppföljning och förståelse för vad som påverkar produktiviteten.

För att öka effektiviteten i Palasso skulle teknisk utveckling av plattformen krävas. Men eftersom det endast är ett fåtal kunder kvar i system i dagsläget innan migrering till Heroma kommer ingen utveckling att ske. Eftersom plattformen är i slutet av livscykeln. Däremot ligger fokus på att minimera tidsödande manuellt arbete. Siffran för 2024 är i paritet med tidigare år.

POL används idag för två myndigheter men kommer att flyttas över till Heroma inom två år, Därför planeras inga utvecklingsinsatser. En klar försämring noterades under 2024 det berodde huvudsakligen på en ökad andel manuellt arbete, kopplat till en automatiserad överföring som inte kom på plats hos kunden.

Effektiviteten i Heroma har fortsatt att öka. Det beror på ökad systemkunskap och på att gjorda migreringar genomförts med bättre kvalitet än tidigare, vilket inneburit mindre efterarbete i form av felrättningar.

Effektiviteten minskade markant för Primula under 2024, beroende på att den rapporterade tiden för systemförvaltningen var ofullständig under 2023. Konsekvensen blev att antalet hanterade lönespecifikationer per årsarbetare blev felaktigt hög det året. Siffran för 2024 är i paritet med förväntan.

**Tabell 15. Lönespecifikationer per årsarbetare beroende på lönesystem**

Lönesystem	2024	2023	2022
Palasso	1013	1 057	1 039
POL	840	931	868
Primula	869	997	886
Heroma	738	628	507

Lönespecifikationer per årsarbetskraft (Primula och Heroma), är en resultatindikator som påvisas i avsnitt 5 ovan.

Minskningen inom gruppen medelstora myndigheter (501-1 000 anställda) beror på att den rapporterade tiden hos systemförvaltningen var ofullständig under 2023, vilket ledde till felaktigt höga siffror gällande antalet hanterade lönespecifikationer under samma år.

För gruppen stora myndigheter (fler än 1 000 anställda) berodde minskningen dels på migreringen av kunder från Palasso till Heroma och dels på den ökade andelen manuellt arbete för kundmyndigheten Försäkringskassan.

**Tabell 16. Lönespecifikationer per årsarbetare fördelat på kundmyndighets storlek**

Antal anställda	2024	2023	2022
Färre än 500 anställda	703	707	589
501-1 000 anställda	927	1065	844
Fler än 1 000 anställda	968	983	1009

## 6.5 Kundmyndigheter och samverkan

Statens servicecenter har under året genomfört flera aktiviteter inom ramen för kundmötet, tillsammans med de myndigheter som är ansluten till de administrativa tjänsterna. Förutom de bilaterala mötena som genomförs i enlighet med den nya implementerade tjänstesamverkansmodellen har tre större aktiviteter genomförts.

Kundrådet, där myndighetens strategiska kontaktpersoner var inbjudna till ett fysiskt samtal om nuläget och Statens servicecenters framtida inriktning av de administrativa tjänsterna. Under kundrådet fick kundmyndigheterna möjlighet att återkoppla på leveransen och relationen samt ställa frågor kring den framtida inriktningen.

Dialogmöte, som en uppföljning av kundrådet genomfördes även kunddialoger enligt samma princip som kundrådet. Ett syfte med mötet var att ge de taktiska och operativa kontaktpersonerna samma information som kundmyndigheternas strategiska kontaktpersoner. Ytterligare syfte var att ge svar och förtydligande återkopplingar på frågor och svar som uppkommit i samband med kundrådet.

Samverkansdagen 2024 genomfördes på Filmhuset den 6 november och temat för dagen var ”Tillsammans för en effektivare statsförvaltning”.

Vid Samverkansdagen beskrevs bland annat den beslutade strategiska planen och inriktningen för de administrativa tjänsterna, tekniska utvecklingsområden, systemförsörjning och NKI.

### **6.5.1 Kundmyndigheter och anslutning**

Vid utgången av 2024 hade Statens servicecenter 170 anslutna kundmyndigheter som tillsammans hade cirka 117 800 anställda.

Nyanslutningstakten har varit likvärdig med föregående år med fem helt nya kunder.

De nya kundmyndigheterna som anslutit sig till Statens servicecenter är Utbetalningsmyndigheten, Spelinspektionen, Högskolan i Väst och Styrelsen för internationella utvecklingsarbete SIDA och Livsmedelsverket.

Utbetalningsmyndigheten köper flera av våra tjänster från anslutningstillfället och Rådet för Europeiska socialfonden i Sverige köper till redovisning.

Tullverket lämnade Statens servicecenters lönetjänst under året. Statens Medieråd slogs samman med Myndigheten press, radio och TV och fick namnet Mediemyndigheten.

Vid utgången av 2024 var det totalt 170 kundmyndigheter som använde sig av en eller flera av Statens servicecenters tjänster. 145 myndigheter använde lönetjänsten, 126 myndigheter använde e-handelstjänsten och 79 myndigheter använde redovisningstjänsten.

Fördelningen mellan köp av en eller flera tjänster såg ut på följande sätt vid 2024 års slut:

- 44 myndigheter köper enbart lönetjänst.
- 26 myndigheter köper lönetjänst och e-handelstjänst.
- 79 myndigheter köper lönetjänster, e-handelstjänster och redovisningstjänster.
- 22 myndigheter köper enbart e-handelstjänster.
- 3 myndigheter köper enbart e-handelstjänster och redovisningstjänster.



Tabell 17. Fördelning av antal kundmyndigheter baserat på storlek

Kundmyndighets storlek (antal anställda)	Antal kundmyndigheter	Andel av antal anställda	Andel av antal kunder
>2000	13	65 %	8 %
500–2000	29	20 %	17 %
150–500	50	11 %	29 %
<150	78	4 %	46 %
<b>Totalt:</b>	<b>170</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

Tabell 18. Antal kundmyndigheter

Tjänst	2024	2023	2022
E-handel- och Redovisningstjänster	126	125	125
Lönetjänster	145	143	139
<b>Totalt antal kundmyndigheter</b>	<b>170</b>	<b>167</b>	<b>166</b>

Tabell 19. Utfall över antal anställda i anslutna kundmyndigheter

Tjänst	2024	2023	2022
E-handel- och Redovisningstjänster	48 439	47 831	47 234
Lönetjänster	110 873	111 507	109 768
<b>Totalt antal anställda</b>	<b>117 761</b>	<b>117 793</b>	<b>116 410</b>

## 6.5.2 Kundanslutningsprognos

Under 2025 förväntas antalet kundmyndigheter som är anslutna till någon av myndighetens administrativa tjänster att öka från 170 till 171 kundmyndigheter. Det innebär att 48 procent av de statligt anställda kommer att omfattas av Statens servicecenters tjänster vilket är oförändrat mot föregående år.

### 6.5.2.1 Anslutningsplan 2025 till tjänster inom området Lön

Enligt Statens servicecenters anslutningsplan tillkommer en ny kund, Socialstyrelsen till lönetjänsten Heroma under 2025.

Fyra befintliga kundmyndigheter kommer att migreras in till lönesystemet Heroma under 2025. Arbetsförmedlingen,

Regeringskansliet Sverige, Statens fastighetsverk och Statens veterinärmedicinska anstalt. Det innebär att vid utgången av 2025 kommer totalt sexton kundmyndigheter att köpa lönetjänsten med systemstödet Heroma.

I och med de planerade anslutningarna kommer 45 procent av antalet statligt anställda att få sina löner utbetalda via Statens servicecenters lönetjänst i slutet av 2025.

### 6.5.2.2 Anslutningsplan 2025 till tjänster inom området Ekonomi

Under 2025 tillkommer ingen ny kund för e-handelstjänsten. Vi utökar däremot med redovisningstjänst för Kemikalieinspektionen. Ekonomitjänster omfattar 20 procent av antalet statligt anställda.

**Tabell 20. Utfall och prognos över antal anslutna kundmyndigheter**

Tjänst	2023	2024	2025	2026
E-handel- och Redovisningstjänster	125	126	126	129
Lönetjänster	143	145	146	146
<b>Totalt antal kunder</b>	<b>167</b>	<b>170</b>	<b>171</b>	<b>173</b>

**Tabell 21. Prognos över antal anställda i anslutna kundmyndigheter 2023–2026 och hur de förhåller sig till antalet anställda i statsförvaltningen som helhet**

Omfattning av tjänst	Antal anställda 2023	Procent av staten 2023	Anställda 2024	Procent av staten 2024	Anställda 2025	Procent av staten 2025	Anställda 2026	Procent av staten 2026
E-handel- och Redovisningstjänster	47 831	19%	48 439	20 %	48 439	20 %	60 944	25 %
Lönetjänster	111 507	45%	110 873	45 %	111 582	45 %	111 582	45 %
<b>Totalt</b>	<b>117 793</b>	<b>48%</b>	<b>117 761</b>	<b>48 %</b>	<b>118 470</b>	<b>48 %</b>	<b>124 306</b>	<b>50 %</b>

Antal anställda i anslutna kundmyndigheter i förhållande till antalet anställda i statsförvaltningen som helhet, är en resultatindikator som påvisas i avsnitt 5 ovan.

## 6.6 Kundsamverkan

Statens servicecenter ska enligt förordningen (2012:208) med instruktion för Statens servicecenter kontinuerligt samverka med de kundmyndigheter som nyttjar myndighetens tjänster i syfte att utveckla tjänsternas utformning och innehåll med avseende på kvalitet och effektivitet.

Under 2024 har detta genomförts i Statens servicecenters modell för samverkan, som innehåller tre olika nivåer, operativ, taktiskt och strategisk nivå. Under 2024 har vi uppdaterat vår modell för samverkan, för att den bättre ska möta vår ambition att ha ett givande samarbete och informationsutbyte med våra kundmyndigheter.

Samverkan är en del i överenskommelsen med kundmyndigheterna och säkerställer att:

- Tjänsterna håller god kvalitet och ständigt förbättras.
- Tjänsterna levereras i enlighet med överenskommelser.
- Uppkomna incidenter och avvikelser hanteras effektivt.
- Relationen och samarbetet utvecklas.

Under 2024 genomfördes 899 samverkansmöten. Med samverkansmöten avses de möten som sker mellan våra kontaktpersoner på operativ, taktisk respektive strategisk nivå tillsammans med kundmyndighetens representant på samma nivå.

Antal möten har ökat på samtliga samverkansnivåer. Utöver formella samverkansmöten genomförs ett flertal kundmöten, till exempel workshops kring olika frågeställningar, informationsmöten, utveckling, styrgrupper, anslutningsprojekt, projektmöten och kundbeställningar.

### 6.6.1 Kundservice

Kundservice ingår i Statens servicecenters tjänster inom lön, e-handel och redovisning. Kundservice ges via den digitala kundservicelösningen Portalen eller via telefon.

En central förutsättning i verksamheten med kundservice är att säkerställa en överenskommen och förväntad servicenivå med respektive kundmyndighet.

Under 2024 har kundservice haft stort fokus på utbildning kring kompetensbreddning, bemötande och samtalscoachning för att stärka kundmötet.

Volymerna har minskat marginellt på inkomna ärenden via Portalen men resultatet på de överenskomna servicenivåerna med kundmyndigheterna fortsätter att förbättras.

Antal samtal har minskat på grund av begränsad åtkomst i ett av lönesystemen under januari-februari 2024.

**Tabell 22. Antal samtal och ärenden totalt för respektive verksamhetsår**

Volymer	2024	2023	2022
Antal samtal	45 880	52 358	52 791
Antal ärenden	323 630	332 938	318 836

**Tabell 23. SLA (Service Level Agreement) för respektive verksamhetsår**

SLA	2024	2023	2022
Lön 4h	98%	95%	N/A *
Lön 16h	88%	89%	N/A *
Ekonomi 4h	99%	96%	N/A *
Ekonomi 16h	92%	90%	N/A *

För att följa kundnöjdheten har kundundersökningar via Portalen genomförts löpande under hela 2024.

Resultatet visar bland annat att 86 procent av användarna upplever att kontakten med kundservice är mycket bra. Användarna upplever att myndigheten ger ett bra bemötande och att vi ger rätt svar.

Kundservice har aktivt arbetat med att träna på bemötande och kundkommunikation.

**Tabell 24. Resultat på upplevelsen av kundnöjdhet via Portalen**

Kundnöjdhet	2024	2023	2022
Mycket bra	86%	85%	84%
Bra	10%	11%	13%
Mindre bra	2%	2%	2%
Dålig	1%	1%	1%

### 6.6.2 Kundundersökning

Under 2024 gjorde Statens servicecenter för nionde året i rad en mätning av kundnöjdheten genom en enkätundersökning bland kundmyndigheternas kontaktpersoner och användare av myndighetens administrativa tjänster. Utifrån respondenternas svar sammanställs NKI.

Statens servicecenter använder resultatet av undersökningen bland annat som grund för att ta fram åtgärdsplaner som sedan följs upp och kommuniceras.

Enkätundersökningen görs bland ett slumpmässigt urval av 5 000 användare samt alla kontaktpersoner på operativ, taktisk och strategisk nivå enligt vår modell för samverkan.

Av de tillfrågade i årets undersökning minskade svaren i båda undersökningarna och totalt svarade 1 504 användare och 359 kontaktpersoner på enkäten. Svarsfrekvensen uppgick till 30 procent för användarna jämfört med 38 procent föregående år och för kontaktpersonerna till 49 procent mot 52 procent föregående år.

#### 6.6.2.1 Resultat för användarna

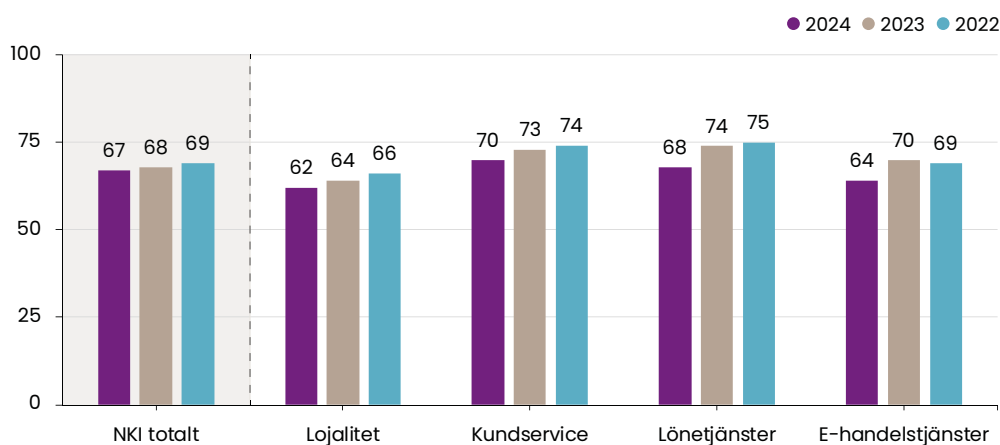
NKI bland användarna uppgick i årets undersökning till 67 på en skala 0–100. Det bedöms fortsatt som ett högt värde men det minskar med en enhet för fjärde året i rad. NKI sätts samman av svaren avseende ett flertal olika faktorer som påverkar den upplevda kundnöjdheten. I årets undersökning försämrades resultatet bland användarna inom samtliga delområden. För att vända den negativa trenden så har Statens servicecenter tagit fram en långsiktig strategisk plan som innehåller flertalet aktiviteter kopplat till förbättrade kundrelationer. Åtgärderna omfattar ökad förmåga avseende kundkommunikation och

bemötande samt tätare dialog med samverkande myndigheter. Under 2025 arbetar Statens servicecenter även med paketering och innehåll i de administrativa tjänsterna, med syfte att förtydliga och förenkla tjänsteutbudet och därigenom visa hur Statens servicecenter möjliggör en smidig och effektiviserad statlig administration.

För lönetjänsterna har värdet sjunkit med 6 enheter till 68. Undersökningsområdet lönetjänster har kompletterats med en ny fråga om användarvänligheten i lönesystemet. Svarsfördelningen visar att en knapp majoritet (56 procent) instämmer i att lönesystemet är utformat på ett användarvänligt sätt.

Området E-handelstjänster har minskat med 6 enheter till 64 och även här finns en för året ny fråga om systemets användarvänlighet. Av respondenterna instämmer 47 procent i att systemet är utformat på ett användarvänligt sätt. Befintliga frågor har till viss del omformulerats för att bättre spegla hur vi benämner tjänsten och dess innehåll i andra dialoger med våra kundmyndigheter. Undersökningsområdet präglas av att en stor andel av svaren (upp till 58 procent) läggs på ett "Ingen åsikt"-alternativ utanför skalan "Instämmer"- "Instämmer inte".

Område kundservice sjunker lite till 70, som fortfarande kan betraktas vara ett högt värde, från förra årets 73. Kundservice är det område som är viktigast för att bibehålla och eventuellt öka NKI-värdet för användarna. I årets undersökning har en ny fråga tagits med som handlar om vilken kännedom som finns om vilka frågor och ärenden som användaren kan få hjälp med på Portalen. Svaren visar på en låg kännedom (endast 33 procent instämmer) men upplevelsen om ett gott bemötande från Statens servicecenter är fortfarande stark hos respondenterna med en liten ökning till 85 procent från förra årets 84 procent.

**Figur 4. Resultat för NKI användare inklusive undersökningsområde**

### 6.6.2.2 Resultat kontaktpersoner

Kontaktpersoner är de som Statens servicecenter arbetar med i samverkan på operativ, taktisk och strategisk nivå för att utveckla kvaliteten och effektiviteten i Statens servicecenters tjänster.

NKI för kontaktpersoner uppgår till 54, vilket är en ökning med en enhet från föregående år.

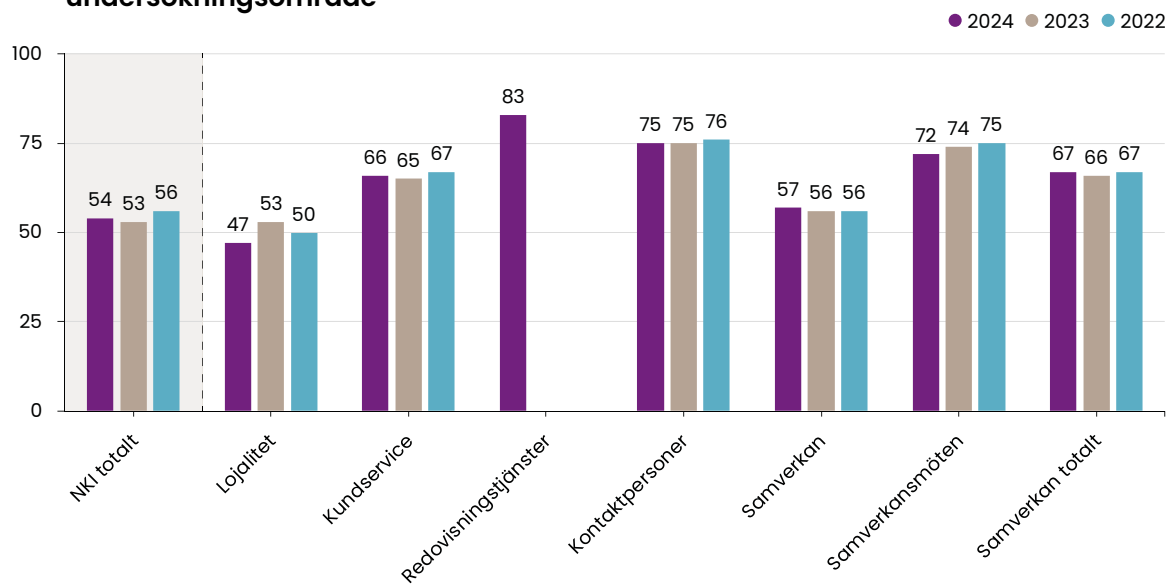
Högst värde för respektive undersökningsområde ges genomgående av kontaktpersoner på myndigheter med färre anställda.

Kundmyndigheterna ger Statens servicecenters deltagare i samverkan ett fortsatt högt omdöme med värdet 75, vilket är samma som förra året. Det som drar ner värdet är upplevelsen av att Statens servicecenter inte har förståelse för kundmyndigheternas verksamhet och behov.

De andra undersökningsområdena ökar med en enhet vardera, förutom lojaliteten som minskar till 47 och undersökningsområdet samverkansmöten som uppvisar en minskning till 72.

I år finns ett för gruppen kontaktpersoner nytt undersökningsområde i vilket de besvarar frågor om våra redovisningstjänster. Värdet uppgick nu till 83. I förra årets undersökning var det gruppen användare som utvärderade redovisningstjänster och även då fick området ett högt värde (87).

**Figur 5. Resultat för NKI kontaktpersoner inklusive undersökningsområde**



NKI är en resultatindikator som påvisas i avsnitt 5.1 ovan.





Fotograf: Fialotta Bratt/Skatteverket

## 7 Lokal statlig service

### 7.1 Inledning

Statens servicecenter ansvarar för att säkerställa och stärka tillgången till grundläggande statlig service i hela landet. I detta syfte ingår Statens servicecenters serviceavtal med myndigheter om att för deras räkning utföra serviceuppgifter.

Verksamheten bedrivs vid servicekontor i hela landet. För närvarande ger myndigheten service för Arbetsförmedlingens, Försäkringskassans, Migrationsverkets, Pensionsmyndighetens och Skatteverkets räkning. Verksamheten bedrivs vid utgången av 2024 på 148 servicekontor.

Tillgången till statlig service har under de senaste åren ökat dels genom att antalet servicekontor har ökat, dels genom att serviceutbudet har ökat i takt med att fler myndigheter ingår i servicesamverkan.

### 7.2 Verksamhetens utveckling

Statens servicecenter har under året fortsatt att utveckla och stärka den lokala statliga servicen. Genom att öppna servicekontor på fler platser i landet och erbjuda ett breddat serviceutbud stärks

den lokala statliga närvaron. Varje år utvecklas och förändras servicekontorsverksamheten i takt med omvärldsförändringar och förändringar i samverkande myndigheters uppdrag. I detta avsnitt redovisas årets väsentliga utvecklingsfrågor.

### **7.2.1 Uppdrag om öppnande av nya servicekontor**

Under året har tio nya kontor öppnats i enlighet med de uppdrag regeringen givit myndigheten att öka tillgängligheten genom att finnas på fler platser i landet.

Nya servicekontor har öppnats i Stenungsund, Askersund, Östhammar, Filipstad, Ånge, Tingsryd, Nordmaling och Stockholm (Järfälla, Sollentuna, Rinkeby).

I och med att servicekontoret i Rinkeby den 15 oktober 2024 flyttade från tillfälliga lokaler (öppningsdatum 24 augusti 2023) till fasta lokaler, slutfördes regeringens uppdrag om att öppna nya servicekontor i hela landet.

Den 14 november 2024 beslutade regeringen att uppdragen till Statens servicecenter som anger var dess servicekontor ska vara lokaliserade ska upphöra att gälla (Fi2019/04274, Fi2020/01340, Fi2021/021515, Fi2022/01181). Statens servicecenter har därmed möjlighet att lokalisera servicekontoren oberoende av vad som angivits i dessa beslut.

### **7.2.2 Identitetskontroll i folkbokföringsärenden**

Från 1 september 2023 trädde en lag i kraft som innebär att Skatteverket har rätt att kontrollera biometriska uppgifter i samband med folkbokföringsärenden om flytt till Sverige och styrkt samordningsnummer. Skatteverket fastställer identiteten i samband med folkbokföring. Identitetskontrollerna görs vid personlig inställelse på servicekontor. Statens servicecenter och Skatteverket har sedan 2023 bedrivit ett gemensamt projekt för att hantera de förändringar som lagändringarna för med sig. Förstärkt identitetskontroll är sedan juni 2024 införd på 58 servicekontor.

Införandet av kontroll av biometriska uppgifter har inneburit anpassning av arbetsflöden och utbildning i och hantering av ny utrustning.

Servicekontorens roll kopplat till nya krav på identitetskontroll i folkbokföringsärenden är en del i statens strävan att minska fusket i välfärdssystemen.

### **7.2.3 Mobil utrustning på servicekontor**

Regeringen beslutade 22 juni 2022 (Fi2022/01181) att Statens servicecenter skulle påbörja en försöksverksamhet i en eller två kommuner med ett mobilt koncept för att tillhandahålla lokal statlig service. Erfarenheterna från försöksverksamheten har omhändertagits och resulterat i att Statens servicecenter har startat ett utvecklingsprojekt med uppdrag att tillhandahålla mobil utrustning på ytterligare några kontor liknande det mobila koncept som ingick i försöksverksamheten samt att starta en förstudie för hur mobil utrustning i en mer verksamhetsanpassad version ska utformas.

Mobil utrustning är en förutsättning för att säkerställa statlig närvaro på fler platser i landet på ett kostnadseffektivt sätt. Statens servicecenter har tillsammans med Försäkringskassans IT-avdelning tagit fram en första lösning för en enklare version av mobil utrustning som ska implementeras ett tiotal servicekontor. Förstudie och kravinsamling för en mer utvecklad och verksamhetsanpassad mobil utrustning pågår till 30 juni 2025.

### **7.2.4 Samverkan med Kronofogdemyndigheten och Domstolsverket**

Kronofogdemyndigheten och Statens servicecenter genomförde under 2023 en gemensam förstudie med syfte att teckna serviceavtal och ansluta Kronofogdemyndigheten till servicesamverkan i slutet av 2024. Kronofogdemyndigheten har på grund av andra prioriterade utvecklingsuppdrag önskat senarelägga anslutningen till servicekontoren till tidigast 2026.

Domstolsverket och Statens servicecenter bedriver lokalsamverkan som ger domstolarna förutsättningar att boka besöksrum för videomöten på utvalda servicekontor. Sedan den 16 oktober 2023 är det möjligt för sakkunniga och vittnen att delta i domstolsförhandling via länk på ett antal utvalda servicekontor. Utnyttjandet av servicekontoren har varit begränsat under 2024.

### 7.2.5 Motverka välfärdsbrottslighet

Statens servicecenters arbete inom detta område handlar om att minska antalet felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen genom att skicka underrättelser till ansvarig myndighet vid misstanke om felaktig utbetalning. Det handlar även om att med olika typer av kontroller säkerställa besökarnas korrekta identitet. Förutom detta så är servicekontorens roll även att hjälpa besökarna att göra rätt genom att stödja och informera vid till exempel ansökningar om ersättning.

Statens servicecenter ingår i initiativet Motståndskraft hos utbetalande och rättsvårdande myndigheter (MUR). Nätverket arbetar för att utveckla myndigheternas förmåga att identifiera och förhindra missbruk och brott mot välfärdssystemen, på kort och lång sikt. Det ska också värna om och stärka legitimiteten och förtroendet för välfärdssystemen.

Utgångspunkten för samarbetet är den så kallade FUT-lagen (Lag (2008:206) om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen) som tydliggör skyldigheten för ett antal myndigheter att underrätta relevant myndighet i de fall misstanke om felaktig utbetalning finns. Även om Statens servicecenter inte nämns i FUT-lagen så enades Statens servicecenter och samverkande myndigheter (som samtliga omfattas av lagen) under hösten 2023 om att Statens servicecenter bör anses omfattas utifrån att servicehandläggare arbetar på uppdrag av dessa myndigheter.

### 7.2.6 Samlokalisering

Statens servicecenter bedriver verksamhet genom samlokalisering med kommuner och eller myndigheter.

Samlokalisering med kommuner syftar till att ge medborgare ökad möjlighet att få samlad service från stat och kommun på samma plats. Genom detta förenklas och effektiviseras medborgarnas myndighetskontakter. Samlokalisering sker dels genom att kommunen är närvarande på servicekontor, dels genom att servicekontor är lokaliserade i kommunens servicefunktion (medborgarkontor, kontaktcenter eller bibliotek). Samlokalisering är ett kostnadseffektivt sätt för staten och kommunen att erbjuda ett fysiskt möte för medborgare.

Överenskommelse om samlokalisering där kommunen är närvarande på servicekontor finns idag med Malmö stad och Karlskrona kommun.

I Örebro samverkar Statens servicecenter med Örebro kommun som jämbördiga parter även om Statens servicecenter är lokalansvarig part och hyr ut del av lokalen i andra hand till kommunen. I Askersund, Borgholm, Ljusdal, Lysekil, Nordmaling, Stenungsund, Storuman, Tingsryd, Torsby, Vansbro, Vimmerby, Växjö Araby, Ånge, Åre Järpen, Åsele och Östhammar är servicekontoret lokaliserat i en kommunal servicefunktion. Erfarenheterna av samlokalisering är goda.

Samlokalisering med myndigheter sker för närvarande i form av lokalsamverkan med Domstolsverket i Bollnäs, Borlänge, Oskarshamn, Tranås, Västervik, Vetlanda, Värnamo och Örnsköldsvik. Därtill finns ett servicekontor med mobil utrustning i Arbetsförmedlingens lokaler i Filipstad.

### **7.2.7 Servicesamverkan med Migrationsverket**

Migrationsverkets allmänna tjänster infördes under 2023. Under 2024 har service utökats till ytterligare en ort och de allmänna tjänsterna erbjuds numera på 28 orter runt om i landet. Nästa steg i samarbetet är att fördjupa samverkan och skapa förutsättningar för fler tjänster, bland annat upptagning av biometriska uppgifter för uppehållstillståndskort och resedokument. I oktober lämnades en kompletterande konsekvensutredning till regeringen avseende den hemställan om förordningsändring som lämnades tidigare under året.

Arbetet med informationspridning avseende frivillig återvandring har under året planerats och genomförts i samverkan med Migrationsverket. Arbetet har framför allt handlat om att ta fram information som publiceras på e-anslagstavlor på servicekontoren.

### **7.2.8 Skapa ett mer kostnadseffektivt servicekontorsnät**

Myndigheten har i sin strategiska plan för lokal statlig service 2025–2028 slagit fast att servicekontorsnätet behöver effektiviseras (diarienummer 2024-00956-1.4). Förflyttningen till ett mer kostnadseffektivt servicekontorsnät syftar till att säkra en hög förmåga och kapacitet att ge service av hög kvalitet och samtidigt skapa ett ökat värde för de anslagsmedel myndigheten tilldelats.

Den 1 juni 2019 tog Statens servicecenter över ansvaret för en samlad organisation för lokal statlig service genom statliga servicekontor. I december 2019 uppdrog regeringen åt Statens servicecenter att

inrätta fyra nya servicekontor i Storuman, Torsby, Vansbro och Åsele (Fi2019/04274). I juni 2020 fick myndigheten i uppdrag att under 2021 inrätta ytterligare fyra servicekontor i Stockholm, Göteborg, Malmö och Ulricehamn (Fi2020/02053). Regeringen gav i maj 2021 Statens servicecenter i uppdrag att i två omgångar öppna minst 28 nya servicekontor (Fi2021/02151), ett uppdrag som med beslut i juni 2022 ändrades till minst 27 nya kontor samt att påbörja en försöksverksamhet med ett mobilt koncept (Fi2022/01181).

Regeringens uppdrag att öppna totalt 35 nya servicekontor har inneburit ett omfattande utvecklingsarbete och ställt höga krav på etableringsförmåga avseende lokaler och kompetensförsörjning. Parallellt med etablering av nya servicekontor har myndigheten utökat servicesamverkan genom att teckna serviceavtal med Arbetsförmedlingen och Migrationsverket och infört tjänster för deras räkning. Den omfattande reformagendan under de senaste fem åren har tagit stora resursinsatser i anspråk och har begränsat myndighetens förutsättningar att utveckla kostnadseffektiviteten.

I avsnitt 7.3 redovisas verksamhetens utveckling avseende besök, ärenden, styckkostnader, kundnöjdhet och kvalitet.

Kvalitetsmodellen för servicekontorsverksamheten och de årliga kvalitetsplanerna syftar till att säkerställa en hög och jämn kvalitet i servicekontorsverksamheten samt att säkerställa ett systematiskt förbättringsarbete. Redovisningen visar att verksamheten över tid har tillhandahållit service av hög kvalitet. De årliga kundundersökningarna redovisar mycket hög kundnöjdhet och den sammanvägda bedömningen i kvalitetsrapporten är att kvaliteten är god.

Myndigheten har inte tagit fram nyckeltal för att mäta verksamhetens kostnadseffektivitet. Myndighetens redovisning av styckkostnader per besök och ärende är ett förenklat sätt att mäta kostnadseffektivitet. Däremot beskriver inte måttet graden av måluppfyllnad. För regeringsuppdragen att öppna nya servicekontor ökades Statens servicecenters förvaltningsanslag successivt under åren 2020–2023 med totalt 183 mnkr. Riksdagen har uttalat att inte enbart effektivitets- och kostnadsaspekter bör beaktas vid etableringen av nya servicekontor. Det kan till exempel finnas skäl att etablera servicekontor på vissa orter

som är belägna på långt avstånd från statlig service även om det nya kontoret får färre besökare och därmed högre styckkostnader.

De politiska övervägandena i reformen tenderar därmed att bidra till en minskad kostnadseffektivitet, sett enbart till styckkostnader. Det finns emellertid en politisk måluppfyllnad i och med öppnandet av nya servicekontor som inte fångas av styckkostnadsmåttet. Med utgångspunkt i att den statliga närvaron har ökat, att servicekontoren tillhandahåller ett breddat serviceutbud och att de årliga kundundersökningarna visar att besökare är mycket nöjda med den service och det bemötande som servicekontoren erbjuder är Statens servicecenters bedömning att måluppfyllnaden om att förbättra tillgången till statlig service av hög kvalitet i hela landet är uppnådd.

Myndigheten har under senaste åren genomfört flera åtgärder för att öka kostnadseffektiviteten i servicekontorsnätet. Bland annat har ett nytt sätt att resursplanera utarbetats som innebär att bemanningsplaneringen i högre grad baseras på kundunderlag och besökstryck. Teknik för distansservice har tagits fram som möjliggör för servicehandläggare på servicekontor med ett lägre kundtryck att via videomöten hjälpa kunder på kontor med högre besökstryck. Denna möjlighet till balansering mellan kontor medför ett bättre resursutnyttjande såväl som kostnadseffektivisering. I högre grad används flexibla kontor utan placerad personal, och som servicehandläggarna istället reser till, vilket ökar resurseffektiviteten.

Myndigheten har tagit fram ett mobilt koncept med utrustning som inte har åtkomst till samverkande myndigheters verksamhetssystem, vilket sänker kostnaderna för säkerhetsanläggningar, nätverksdragningar och teknikrum. Denna lösning är dock av tillfällig karaktär eftersom åtkomst till relevant information från samverkansmyndigheterna är centralt för att kunna ge efterfrågad service.

Flera av dessa åtgärder ska vidareutvecklas i det fortsatta arbetet med kostnadseffektiviseringar.

Den 14 november 2024 gav regeringen Statens servicecenter i uppdrag att, med beaktande av den minskning av myndighetens förvaltningsanslag som regeringen föreslagit i budgetpropositionen för 2025 (prop. 2024/25:1 utg.omr.2 avsnitt 4), redovisa hur myndigheten framöver avser

att organisera den verksamhet som bedrivs vid dess servicekontor. Vid genomförandet av uppdraget ska Statens servicecenter planera för att på sikt tillhandahålla statlig service i samtliga så kallade funktionella analysregioner (FA-regioner). Statens servicecenter ser nu över vilka åtgärder som krävs för att anpassa verksamheten till anslagsminskningen och skapa ökad kostnadseffektivitet.

I enlighet med uppdraget har Statens servicecenter den 31 januari 2025 lämnat en delredovisning av uppdraget till Regeringskansliet (Finansdepartementet). I denna redogör myndigheten för utgångspunkter och principer för den framtida organiseringen av servicekontorsnätet samt redovisar en preliminär bedömning av vilka konsekvenser den framtida organiseringen får avseende geografisk tillgänglighet för servicekontorens besökare. Delredovisningen innefattar också en beskrivning av de åtgärder som myndigheten planerar att genomföra för att anpassa verksamheten till nya budgetramar.

Uppdraget ska slutredovisas senast den 1 oktober 2026.

### **7.3 Verksamhetsuppföljning servicekontor**

Verksamhetsstatistiken är ett viktigt verktyg för planering. Under 2024 har Statens servicecenter fortsatt att planera och dimensionera bemanningen utifrån besöksvolymerna på servicekontoren. Under juni fick verksamheten anpassa sin planering för att omhänderta den ökning av folkbokföringsärenden som uppstod med anledning av förlängningen av EU:s massflyktsdirektiv för personer som flytt från Ukraina. Under året har ärenden gällande folkbokföring av ukrainare följts upp och underlaget har kunnat användas för att uppskatta besöksvolymerna framåt och därmed kunnat underlätta dimensionering av både bemanning samt antalet bokningsbara tider för identitetskontroll.

Verksamhetsstatistik har också varit viktig i samband med införande av kontroll av biometriska uppgifter. En tillfällig uppföljning har gjorts under året över antal ärenden kopplade till identitetskontroll vid ansökan av samordningsnummer, som komplement till den ordinarie uppföljningen av ärenden gällande flytt till Sverige. Underlaget har bland annat använts för att uppskatta behovet av utrustning på servicekontoren.



## 7.3.1 Besök

### 7.3.1.1 Volymutveckling

Servicekontoren tog emot cirka 2,8 miljoner besök under 2024, vilket är en ökning med fyra procent jämfört med antalet besök 2023.

Volymutvecklingen skiljer sig något över landet. region Stockholm Gotland har haft störst ökning (13 procent) följt av region Nord (sex procent), Region Öst (fyra procent), region Väst (tre procent), region Syd (två procent). I region Mitt minskar besöken med två procent.

Ökningen i region Stockholm Gotland kan dels förklaras av öppnandet av nya servicekontor under 2023 och 2024. Region Stockholm Gotland är också den region som hanterat störst antal folkbokföringsärenden för ukrainare efter förlängningen av massflyktsdirektivet.

Antalet besök var högst i april (304 155 stycken), vilket förklaras av en hög andel ärenden för Skatteverket kopplade till deklarationsperioden. Minst antal besök gjordes i december (180 844 stycken), vilket ligger i linje med tidigare års besökstrender och att besöken generellt är färre under andra halvåret.

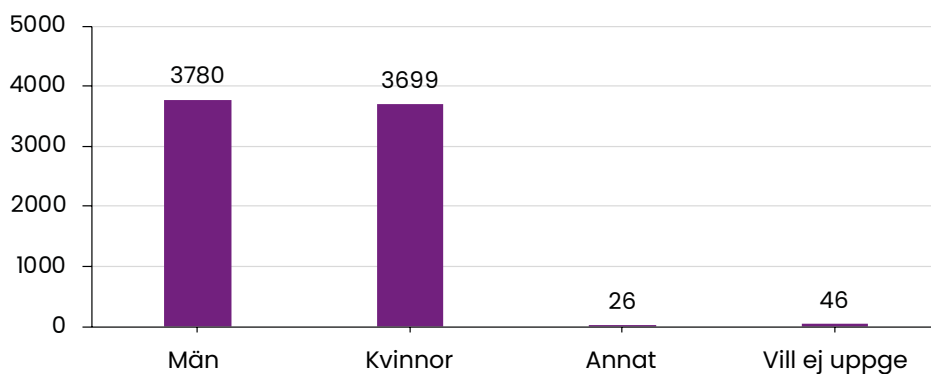
**Tabell 25. Antal besök per region**

Region	Antal besök 2024	Andel av totalt antal besök 2024 (procent)	Antal besök 2023	Andel av totalt antal besök 2023 (procent)	Antal besök 2022	Andel av totalt antal besök 2022 (procent)
Nord	223 422	8 %	211 331	8 %	220 259	8 %
Mitt	528 152	19 %	540 887	20 %	530 171	20 %
Väst	531 306	19 %	514 888	19 %	507 455	19 %
Syd	511 766	19 %	500 589	19 %	492 041	19 %
Stockholm-Gotland	676 974	25 %	601 170	23 %	606 144	23 %
Öst	287 138	10 %	277 034	11 %	291 117	11 %
<b>Totalt</b>	<b>2 758 758</b>	<b>100 %</b>	<b>2 645 899</b>	<b>100 %</b>	<b>2 647 187</b>	<b>100 %</b>

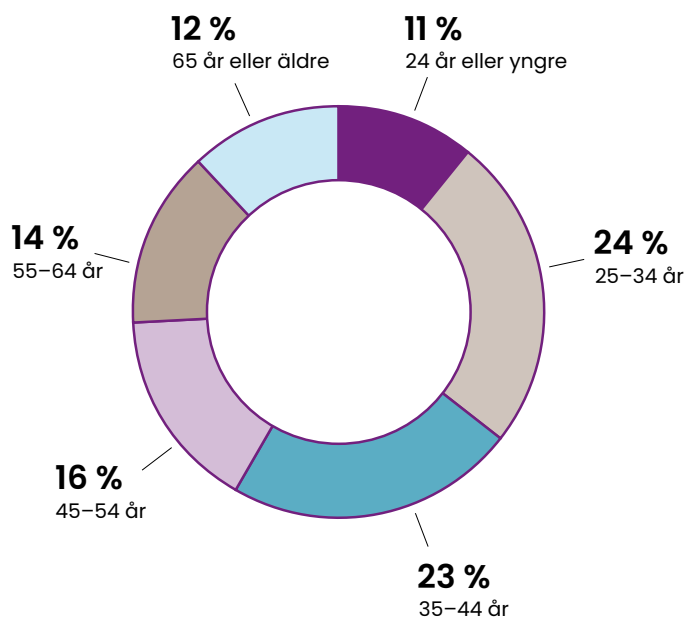
### 7.3.1.2 Besöksgrupper

Årets kundundersökningar visar att besökarna vid servicekontoren i större utsträckning utgörs av män än av kvinnor. Den största andelen av besökarna finns likt föregående år i åldersgrupperna 25-34 år och 35-44 år. Jämfört med föregående år ökar andel besökare i åldersgruppen 25-34 år mest. Det finns ingen entydig förklaring till denna ökning.

**Figur 6. Antal besökare som deltagit i kundundersökningen fördelat på kön**



**Figur 7. Andel besökare som deltagit i kundundersökningen fördelat per åldersgrupp**



### 7.3.2 Ärenden

Servicekontoren hanterade cirka 3,3 miljoner ärenden för Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten och Skatteverket under året. Antalet ärenden är något högre än antalet besök eftersom en besökare kan ha fler än ett ärende. Antalet ärenden ökade med fem procent jämfört med föregående år. Att ärendevolymen ökar mer än besöksvolymen beror på att fler kunder får service för fler än en myndighet vid ett och samma besök. Det kan vara en naturlig följd av att servicekontoren utökar med fler samverkansmyndigheter men också att servicehandläggare mer aktivt hjälper besökarna med flera myndigheters ärenden vid ett och samma tillfälle genom att arbeta utifrån ett så kallat livshändelseperspektiv. Ärenden till Skatteverket och Försäkringskassan är vanligast. Fördelningen av ärenden mellan myndigheterna framgår av tabell 26.

Migrationsverkets ärendevolym ökar kraftigt med 142 procent vilket är en naturlig följd av att Migrationsverkets allmänna tjänster infördes på samtliga planerade servicekontor först under slutet av 2023. År 2024 är således första året då helårseffekten uppstått på samtliga 34 kontor som erbjuder Migrationsverkets tjänster. Ärendevolymen bedöms öka under kommande år i takt med att fler tjänster införs.

Pensionsmyndigheten ökar sin ärendevolym jämfört med föregående år med 18 procent. En förklaring till ökningen kan vara att fler pensionärer gör ändringsanmälningar för bostadstillägg med anledning av inflationen som medfört höjda priser och omkostnader.

Skatteverkets ärendevolym ökar med sju procent jämfört med föregående år. Ökningen kan delvis förklaras av ökat antal id-kortsärenden och ärenden med anledning av flytt till Sverige jämfört med 2023 och kopplas till förlängningen av massflyktsdirektivet. Båda ärendeslagen är så kallade inställelseärenden, det vill säga den sökande måste infinna sig personligen på ett servicekontor och kan inte utföra ärendena via e-tjänst.

Arbetsförmedlingens ärendevolym ökar med en procent under 2024 jämfört med 2023. Försäkringskassan minskar sina ärenden med två procent. Nedgången i antalet ärenden avviker i förhållande till övriga myndigheter.

**Tabell 26. Antal ärenden per myndighet**

Myndighet	Antal ärenden 2024	Andel av antal ärenden 2024 (procent)	Antal ärenden 2023	Andel av antal ärenden 2023 (procent)	Antal ärenden 2022	Andel av antal ärenden 2022 (procent)
Arbetsförmedlingen	457 805	14 %	452 779	14 %	399 453	13 %
Försäkringskassan	830 644	25 %	849 817	27 %	803 381	26 %
Pensionsmyndigheten	175 831	6 %	149 547	5 %	150 176	5 %
Skatteverket	1 772 038	54 %	1 654 962	53 %	1 691 497	56 %
Migrationsverket	44 457	1 %	18 354	1 %	-	-
<b>Totalt</b>	<b>3 280 775</b>	<b>100 %</b>	<b>3 125 459</b>	<b>100 %</b>	<b>3 044 507</b>	<b>100 %</b>

Migrationsverkets tjänster på servicekontoren har under 2022 bedrivits i begränsad omfattning och ingår därför inte i ärendestatistiken.

### 7.3.3 Kostnad per besök och ärende

Kostnaden för lokal statlig service uppgick till 1 003,1 mnkr för 2024. Genom att ställa denna kostnad i relation till det totala antalet besök och det totala antalet hanterade ärenden vid servicekontoren erhålls en genomsnittlig kostnad på 364 kronor per besök och 306 kronor per ärende.

Det är en kostnadsminskning om -tre procent för besök samt -fyra procent för ärenden jämfört med 2023. Den minskade kostnaden per besök och ärende förklaras av att antal besök och ärenden ökat mer än totala kostnaderna under året.

Styckkostnaderna påverkas av att i de totala kostnaderna ingår kostnader hänförliga till öppnande av nya servicekontor där verksamhet bedrivs endast delar av året (kontor som öppnats 2024).

**Tabell 27. Kostnad per besök och ärende (kr)**

Kostnad per besök och ärende	Utfall 2024	Utfall 2023	Utfall 2022
Kostnad per besök	364	375	361
Kostnad per ärende	306	318	314

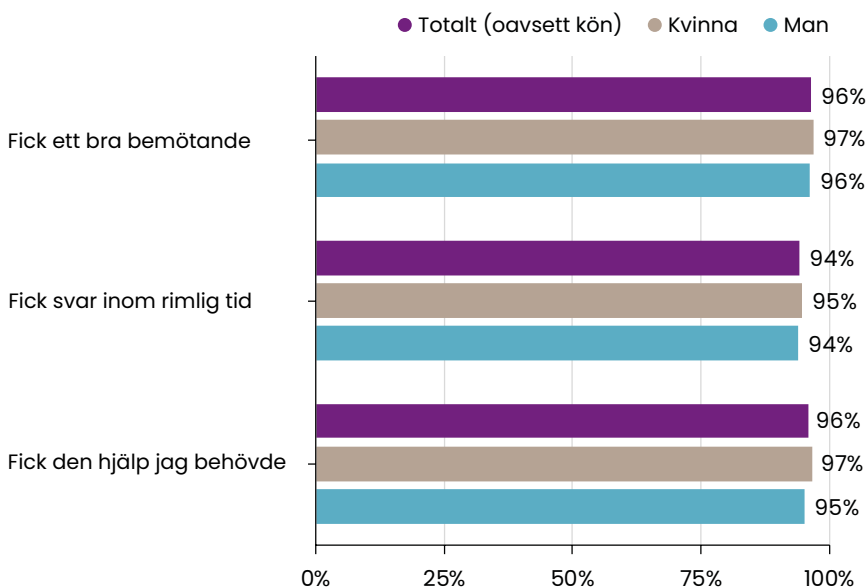
### 7.3.4 Kundnöjdhet

Resultatet från årets genomförda kundundersökningar visar att Statens servicecenter lyckas bibehålla nöjda kunder och höga omdömen. Både vårens och höstens mätning visar på ett NKI om 93 samt att en majoritet av besökarna får ett gott bemötande, den hjälp de behövde vid besöket och svar inom rimlig tid. Kvinnor är något mer nöjda med besöken än män. NKI är även en resultatindikator som påvisas i avsnitt 5.1.

De flesta av de besökare som deltog i undersökningen har haft ett ärende och frågor till Skatteverket, därefter Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Pensionsmyndigheten och Migrationsverket. Kundundersökningarna genomförs vid två tillfällen och utifrån vedertagen NKI standard. Frågorna som ligger som grund för NKI är kopplade till nöjdhet, upplevd förväntning samt hur verksamheten presterar jämfört med en ideal verksamhet. Utöver frågor kopplat till NKI ställs även frågor kring bemötande, svar i tid samt hjälp vid besöket.

Det sammanvägda resultatet från årets två kundundersökningar visar att servicekontorskunder är fortsatt nöjda med servicen:

- 93 Nöjd Kund Index, NKI (jämfört NKI 93 år 2023)
- 95 procent är nöjda med servicekontoret i dess helhet (jämfört 96 procent år 2023)
- 96 procent upplever att servicekontoret uppfyller deras förväntningar (jämfört 96 procent år 2023)
- 93 procent tycker servicekontoret presterar väl jämfört med en ideal verksamhet (jämfört 95 procent år 2023)
- 96 procent fick den hjälp de behövde (jämfört med 96 procent år 2023)
- 94 procent fick svar inom rimlig tid (jämfört med 95 procent år 2023)
- 96 procent fick ett bra bemötande (jämfört med 96 procent år 2023)

**Figur 8. Kundnöjdhet - nedbrutet på kön**

Respektive kundundersökning har genomförts på totalt 30 av Statens servicecenters servicekontor. Vilka kontor som ingick i undersökningarna togs fram med hjälp av ett stratifierat urval baserat på antal kontor per region. Inom respektive strata gjordes därefter ett slumpmässigt urval av kontor som skulle delta i mätningen. Svaren samlades in under veckorna 11-12 och 42-43. Enkäten finns tillgänglig på fem olika språk, engelska, svenska, arabiska, somaliska och tigrinja.

### 7.3.5 Kvalitet

Kvalitetsmodellen syftar till att säkerställa en hög och jämn kvalitet i servicekontorsverksamheten samt att säkerställa ett systematiskt förbättringsarbete. Kvalitet på servicekontor är att kunden får ett gott bemötande och rätt information på rätt sätt. Kvaliteten på informationen som lämnas i kundmötet ska vara jämn och hög på alla servicekontor. Det är Statens servicecenters och samverkansmyndigheternas gemensamma ansvar att säkerställa god kvalitet inom servicekontorsverksamheten.

Det systematiska kvalitetsarbetet handlar om att planera, genomföra aktiviteter, analysera och följa upp de genomförda aktiviteterna och att genom indikatorerna följa om aktiviteterna genererar förändringar i önskad riktning. Kvalitetsarbetet handlar också om ständiga förbättringar och att skapa förutsättningar för lärande i verksamheten.

Kvalitetsplan 2024 har bestått dels av återkommande aktiviteter i enlighet med "Kvalitetsmodell för servicekontor" samt identifierade aktiviteter och indikatorer utifrån genomförd riskanalys tillsammans med samverkansmyndigheterna. Kvalitetsplan 2024 har haft ett övergripande tema i utbildning, handledning och informationsinhämtning, där aktiviteter har genomförts i syfte att höja kvaliteten inom dessa områden.

Årligen redovisas en sammanvägd bedömning av kvaliteten på servicekontor i en kvalitetsrapport. Bedömningen är en självskattning baserad på genomförda aktiviteter under året. Bedömningen kompletteras också med utfallet för indikatorer i form av NKI-resultatet i genomförda kundundersökningar, förekomst av personuppgifts- och informationssäkerhetsincidenter, användning av tolktjänst, antal visningar på interna och externa informationssidor, antal anmälningar om fusk och felaktigheter samt årlig uppföljning av utbildningar. Bedömningen görs enligt tre nivåer: God, tillräcklig och inte tillräcklig.

I stort sett samtliga kontorsområden redovisar god kvalitet inom medlyssningarna 2024. Samtliga aktiviteter i årets kvalitetsplan är genomförda. Flera indikatorer visar på en positiv utveckling men behöver fortsätta följas över tid. Den sammanvägda bedömningen utifrån kvalitetsplan 2024, är att kvaliteten är god.

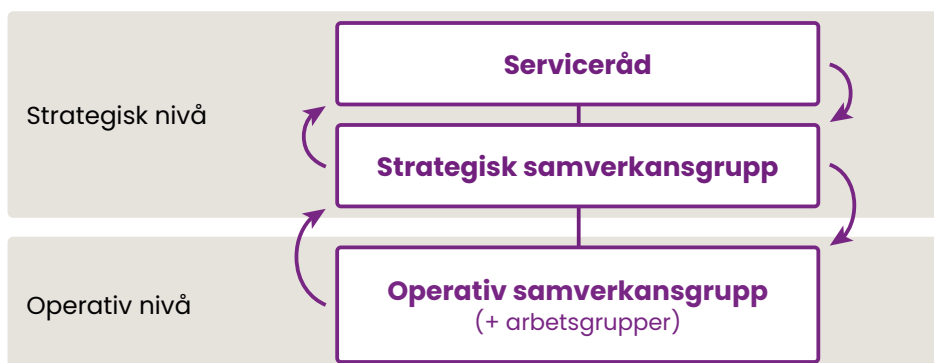
Bedömningen i kvalitetsrapporten ligger till grund för kommande kvalitetsplan 2025. Kvalitetsmodellen säkerställer på så sätt en strukturerad process för att säkra kvaliteten på servicekontor samt bidrar till ett lärande och ständigt förbättringsarbete.

## 7.4 Serviceråd och samverkan

Det finns en överenskommen samverkansmodell mellan Statens servicecenter och de myndigheter som ingår i samverkan avseende servicekontorsverksamheten. Samverkan sker på både strategisk och operativ nivå.

Samverkansmodellen fyller en viktig roll för att möjliggöra delaktighet, samordning och förankring i frågor som rör servicesamverkan. I löpande samverkan hanteras utvecklingsfrågor, uppföljning av servicekontorsverksamheten, kvalitetsarbete och andra gemensamma frågor.

Figur 9. Samverkansmodell avseende lokal statlig service



Servicerådet är den högsta gemensamma nivån i samverkan mellan myndigheterna. Servicerådet samråder om övergripande strategiska inriktningar. Statens servicecenters generaldirektör är ordförande i servicerådet och övriga parter representeras av sina respektive myndighetschefer alternativt överdirektörer. Servicerådet har träffats vid tre ordinarie tillfällen under 2024.

Den strategiska samverkansgruppen är ett forum för information och beredning av frågor som är relevanta för servicekontorsverksamheten. Den strategiska samverkansgruppen bereder även ärenden till servicerådet. Den strategiska samverkansgruppen kan hantera frågor som eskalerats från och kan ge uppdrag till den operativa nivån. Strategisk samverkan har ägt rum vid tre ordinarie tillfällen under 2024.

Den operativa samverkansgruppen samordnar gemensamma frågor på operativ nivå och föreslår åtgärder vid operativa avvikelser. Därutöver sker även bilateral samverkan i frågor som inte berör samtliga myndigheter. Operativ samverkan sker månatligen både i det gemensamma forumet och i bilateral samverkan.

Förutom ordinarie mötestillfällen för serviceråd och strategisk samverkan har extra möten genomförts under 2024. I slutet av året fanns som exempel på behov av samverkan kring regeringsuppdraget avseende plan för organisering av servicekontorsverksamheten.

Liksom 2022 och 2023 har den strategiska inriktningen för servicekontorsverksamheten, som årligen tas fram av Statens servicecenter, involverat samverkande myndigheter på strategisk och operativ nivå.



Enligt den NKI-undersökning som årligen genomförs bland deltagarna i samverkan kring servicekontor är majoriteten mycket nöjd eller ganska nöjd med samverkan avseende servicekontorsverksamheten.



Fotograf: Plattform/Scandinav.se

## 8 Medarbetare

### 8.1 Utveckling av antalet medarbetare

Antalet medarbetare på Statens servicecenter har minskat under 2024 jämfört med tidigare år. Detta beror i huvudsak på effekterna av den omställningsprocess som pågått inom myndigheten under året. Minskningen har skett inom verksamhetsområdena myndighetservice, medborgarservice och styrning och verksamhetsstöd. Orsaken till minskningen inom lokal statlig service har i huvudsak berott på förseningar av rekryteringar på grund av omställningsprocessen för övriga delar av organisationen.

Myndigheten har likt tidigare år en större andel kvinnor som medarbetare än män. Under året har en marginell förskjutning skett i jämförelse med föregående år. Under de senaste åren kan en viss trend ses utifrån att det successivt har blivit mindre andel kvinnor i förhållande till andel män.

Könsfördelningen på myndighetens verksamhetsområden, med hänsyn till verksamhetsförändringar, är i stort oförändrad under åren 2021 till 2024 (mindre än en procentenhet). Den största förändringen är inom verksamhetsområde styrning och verksamhetsstöd där andelen kvinnor

har minskat med 2,5 procentenheter från 58,9 procent till 56,4 procent samt inom verksamhetsområde myndighetsservice där andelen kvinnor har minskat med 1,9 procentenheter från 82,3 procent till 80,4 procent. På myndighetsövergripande nivå har andelen kvinnor minskat med 1,4 procentenheter från 73,4 procent till 72,0 procent.

**Tabell 28. Totalt antal medarbetare**

Totalt antal medarbetare	2024	2023	2022
Antal medarbetare	1 569	1 660	1 608

**Tabell 29. Antal medarbetare fördelade per verksamhetsområde och kön**

Verksamhetsområde	Antal kvinnor 2024	Antal män 2024	Totalt antal 2024	Andel kvinnor 2024
Medborgarservice	665	242	907	73,3
Myndighetsservice	360	88	448	80,4
Styrning och verksamhetsstöd	75	58	133	56,4
IT och utveckling	21	45	66	31,8
Myndighetsgemensamt	9	6	15	60
Totalt	1 130	439	1 569	72,0

## 8.2 Kompetensutveckling och kompetensförsörjning

Under året har organisationen präglats av verksamhetsförändring och omställning.

All avgiftsfinansierad verksamhet inom myndigheten har genomgått en omställningsprocess. Parallellt med det har även vissa organisatoriska förändringar genomförts. Förändringen har genomförts med hänsyn tagen till förmåga att upprätthålla myndighetens uppdrag utifrån instruktion och förordning.

Inom lokal statlig service har fokus legat på att förbereda en ny organisation från och med årsskiftet. Den nya organisationen bedöms vara bättre anpassad för att fortsätta arbetet med att utveckla ett än mer kostnadseffektivt kontorsnät.

En av myndighetens strategiska prioriteringar för 2024 har varit ledarskap. Inom ramen för den prioriteringen har:

- Beslut tagits om en ledarpolicy som ett tillägg till myndighetens medarbetarpolicy.
- Befintliga stödverktyg och forum har tydliggjorts för att öka användande och möjlighet till erfarenhetsutbyte.
- Det har tagits fram en obligatorisk ledarskapsutbildning som ska implementeras under 2025. Syftet är att utveckla trygga ledare med förmåga att leda och styra verksamheten i en föränderlig tid utifrån ett tillitsbaserat förhållningssätt.

Inom ramen för myndighetens beredskapsuppdrag har krigsplacering av medarbetare genomförts. Utbildning och övning av kris- och beredskapsfunktioner har utförts under året. Utöver detta har myndighetens dygnet runt funktion för beredskap setts över gällande förutsättningar som bemanning, arbetstid och ersättningar.

Utifrån tvärfunktionella samarbeten, effektivare strukturer och arbetssätt bedöms myndigheten sammantaget ha de kompetenser och förmågor som krävs för uppdragen. Anpassning av resurser och kompetenser med anledning av fortsatt ansträngd ekonomi kommer att behöva göras framåt samtidigt som det finns behov av vissa nya förmågor inom bland annat utveckling och automation.

### 8.3 Arbetsmiljö och hälsa

Myndigheten har arbetat aktivt för att fortsätta vara en hälsosam och hållbar arbetsplats. Aktiviteter har genomförts i enlighet med myndighetens arbetsmiljöplan för 2024 och 2025. En av aktiviteterna i planen är att öka kännedomen om policys och riktlinjer inom arbetsmiljöområdet med fokus på:

- Alkohol och droger
- Föräldraskap och arbetsliv
- Hantering av tillbud, olyckor och ohälsa
- Diskriminering och kränkande särbehandling

Den andra aktiviteten i planen är att stärka samarbete mellan chef och skyddsombud. Dialoger har genomförts löpande under året i syfte att åstadkomma detta.

En upphandling av ny företagshälsa är genomförd. I det nya avtalet finns nya kompetenser för stöd vid klimakteriebesvär och våld i nära relation.

### 8.3.1 Sjukfrånvaro

Under 2024 har myndighetens sjuktal ökat jämfört med föregående år, från 5,7 till 6,0 procent. Ökningen ses både bland kvinnor och män och i samtliga åldersgrupper. Andelen av den totala sjukfrånvaron som utgörs av långtidssjukfrånvaro har ökat från 47,6 procent under 2023 till 50,6 under 2024, där ökningen framförallt ses inom verksamhetsområde medborgarservice. Ökningen beror på långtidssjukfrånvaro som inte är arbetsrelaterad.

Frisktalet, det vill säga andelen medarbetare som har maximalt 40 sjukfrånvarotimmar och/eller tre sjuktillfällen under året, har ökat med 1,9 procentenheter jämfört med 2023, från 50,1 procent till 52,0 procent.

Myndighetens målvärde för frisktalet är uppdelat där målet för verksamhet med kundnära kontakter ligger på 40 procent och för övrig administrativ verksamhet på 70 procent. Under 2024 låg frisktalet för verksamhet med kundnära kontakter på 38,1 procent och för övrig administrativ verksamhet låg frisktalet på 70,7 procent.

Organisationens mål för frisktalet har under 2024 uppnåtts i övrig administrativ verksamhet, men inte i verksamhet för kundnära kontakter.

**Tabell 30. Sjukfrånvaro i procent**

Antal	2024	2023	2022
Totalt	6,0	5,7	6,1
Kvinnor	6,9	6,7	7,1
Män	3,6	3,0	3,7
Anställda 29 år och yngre	5,3	4,7	5,1
Anställda 30–49 år	5,8	5,3	6,0
Anställda 50 år och äldre	6,4	6,3	6,6
Andel långtidssjukskrivna av totalt sjukskrivna (60 dagar eller mer)	50,6	47,6	40,8
Frisktal	52,0	50,1	47,0

*En person som anses vara "frisk" har haft maximalt 40 sjukfrånvarotimmar och/eller maximalt tre sjuktillfällen under de senaste tolv månaderna.*

*Frisktalet beräknas genom att summera tillgänglig arbetstid för "friska" anställda och dividera det med tillgänglig arbetstid för samtliga anställda.*



Fotograf: Plattform/Scandinav.se

## 9 Miljöarbete

Statens servicecenter är enligt förordning (2009:907) om miljöledning i statliga myndigheter, skyldiga att ha ett miljöledningssystem. I miljöledningssystemet ingår till exempel miljöpolicy, som anger ambitionsnivån i miljöfrågor, miljöutredningen, som visar hur myndigheten påverkar miljön, samt miljömålen, som visar vad myndigheten prioriterar inom miljöområdet.

Miljöledningssystemet handlar främst om att ha ett arbetssätt som ger förutsättningar för och bidrar till ett miljöarbete med ständiga förbättringar. Myndighetens ambition är till exempel att integrera miljöfrågorna i myndighetens processer, styrande dokument och i verksamhetsplaneringen. Myndighetens miljöarbete enligt förordningen rapporteras i Naturvårdsverkets rapporteringsverktyg.

Koldioxidutsläpp från tjänsteresor är en resultatindikator som påvisas i avsnitt 5 ovan. Den har direkt koppling till miljöledningsarbetet och de utsläpp som sker på grund av medarbetares resande i tjänsten.

Koldioxidutsläppen ska minska med fem procent per årsanställd och år, från och med år 2019. De utsläpp som mäts är de från flyg, tåg och privata bilar.

Under år 2024 minskade koldioxidutsläppen med 1 procent per årsanställd, jämfört med år 2023. Myndigheten har totalt orsakat utsläpp av 89 330 kg koldioxid under år 2024, vilket innebär att det har minskat med 8 procent, sedan 2023. Det innebär att myndighetens totala koldioxidutsläpp har minskat med mer än 5 procent men eftersom personalstyrkan också har minskat når myndigheten inte målet per anställd. Den största minskningen har skett inom utsläppskategorin korta flygresor.

Under år 2024 har myndighetens miljöpolicy uppdaterats, för att i större utsträckning uppfylla kraven enligt ovan nämnda förordning. Under året genomfördes också ledningens genomgång, där ledningsgruppen tillsammans med miljösamordnaren dels utvärderar det tidigare året och dels ser hur arbetet kan förbättras.

Myndigheten har under 2024 arbetat med fyra miljömål i enlighet med miljöledningsförordningens krav på fastställda mål för verksamheten. Alla mål har som syfte att stärka regelefterlevnad med koppling till miljöfrågor. Ett exempel är att det pågår en genomgång av myndighetens avfallshantering, i syfte att förbättra efterlevnaden av Avfallsförordning (2020:614).

För att öka medarbetares kompetens i miljöfrågorna, har myndigheten en grundläggande miljöutbildning. Under året har 73 medarbetare genomfört utbildningen och sedan den lanserades år 2021 har 630 medarbetare genomfört den. Den har under 2024 kompletterats med en kortare utbildning med fokus på digitalisering och miljö. I övrigt sker informationsinsatser via miljöbloggen, vid arbetsplatsträffar och via nyheter på myndighetens intranät.

## 10 Mål och återrapporteringskrav

### 10.1 Mål och återrapporteringskrav enligt regleringsbrev för budgetåret 2024

#### 10.1.1 Kostnadsutveckling

Tilldelat genom beslut: Fi2024/01374 (delvis)

Återrapporteras i kapitel: 6.4

Myndigheten ska redogöra för intäcks- och kostnadsutvecklingen inom verksamheten för myndighetens administrativa tjänster och beskriva vilka faktorer som påverkat utvecklingen. Myndigheten ska vidare redovisa vilka åtgärder som myndigheten har vidtagit, och planerar att vidta, för att minska och hålla nere kostnaderna samt de resultat som åtgärderna har lett till.

#### 10.1.2 Anslutning tjänsteområden

Tilldelat genom beslut: Fi2024/01374 (delvis)

Återrapporteras i avsnitt: 6.5.4, 6.4.4

Myndigheten ska erbjuda kostnadseffektiva lösningar med målsättningen att antalet myndigheter som är anslutna till myndighetens lönetjänst respektive e-handelstjänst ska öka till att omfatta 60 respektive 40 procent av antalet anställda i staten 2027. En bedömning av anslutningstakten ska återrapporteras samlat för alla tjänsteområden och uppdelat per tjänsteområde 2023–2027, mätt i antal anställda och antal myndigheter. Myndigheten ska vidare redogöra för vilka åtgärder som vidtagits för att utveckla kvaliteten och kostnadseffektiviteten i myndighetens tjänster och för statsförvaltningen som helhet.

#### 10.1.3 Samlokalisering

Tilldelat genom beslut: Fi2024/01374 (delvis)

Återrapporteras i avsnitt: 7.2.6

Myndigheten ska redogöra för myndighetens arbete med samlokalisering av servicekontor med kommunala servicefunktioner och andra statliga myndigheter, för att möjliggöra en mer samlad service för enskilda och företag samt ett mer effektivt resursutnyttjande



i den offentliga förvaltningen. Myndigheten ska vidare redogöra för eventuella hinder för en effektiv samverkan och vid behov lämna förslag till åtgärder som kan främja ökad samlokalisering.

#### 10.1.4 Servicesamverkan med Migrationsverket

Tilldelat genom beslut: Fi2024/01374 (delvis)

Återrapporteras i avsnitt: 7.2.7

Myndigheten ska redogöra för arbetet avseende servicesamverkan med Migrationsverket. Redogörelsen ska innehålla en översiktlig beskrivning av utvecklingen avseende de tjänster myndigheten erbjuder för Migrationsverkets räkning, besöksstatistik, eventuella utvecklingsområden och vilka tjänster som förväntas ingå i det långsiktiga serviceutbudet. Myndigheten ska i samband med detta redogöra för arbetet med informationsspridning avseende frivillig återvandring.

#### 10.1.5 Informationssäkerhet

Tilldelat genom beslut: Fi2024/01374 (delvis)

Återrapporteras i avsnitt: 3.4

Myndigheten ska redovisa huruvida den har gjort en utvärdering av det egna informationssäkerhetsarbetet genom exempelvis Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps verktyg Infosäkkollen, och vilka åtgärder som i så fall har vidtagits med anledning av resultatet.

#### 10.1.6 Kostnadseffektivitet i servicekontorsverksamheten

Tilldelat genom beslut: Fi2024/01374 (delvis)

Återrapporteras i avsnitt: 7.2.8

Myndigheten ska redogöra för besöks- och kostnadsutvecklingen i servicekontorsnätet. Redogörelsen ska innehålla en analys av balansen mellan kostnadseffektivitet och service av hög kvalitet i hela landet med det nuvarande kontorsnätet. Myndigheten ska även redovisa hur denna balans har utvecklats över tid. Myndigheten ska vidare redovisa vilka åtgärder som vidtagits samt vilka behov av verksamhetsmässiga och organisatoriska förändringar som identifierats för att åstadkomma en högre kostnadseffektivitet.

Tabell 31. Uppdrag

Beskrivning	Beslut	Redovisas samt diarienummer
Uppdrag om öppnande av nya servicekontor, ändring av detta uppdrag samt uppdrag att påbörja försöksverksamhet avseende mobila koncept	Fi2021/02151 och Fi2022/01181	2025-01-01. Upphävt 2024-11-14 (Fi2024/02222). Dnr: 2021-00726-1.1.
Uppdrag till Statens servicecenter att etablera viss verksamhet i Kiruna	Fi2021/01405	2024-09-30. Beslut upphävt 2024-04-25 (Fi2023/01777). Dnr: 2021-00499-1.1
Uppdrag om att stärka samordning kopplat till Sveriges möjligheter att attrahera och behålla högkvalificerad internationell kompetens och annan utländsk arbetskraft som är viktig för Sveriges konkurrenskraft	KN2024/00521 KN2023/00170 (delvis)	2027-03-31. Uppdraget och dess redovisning samordnas och rapporteras av Tillväxtverket. Dnr: 2024-01044-1.5.2
Uppdrag att fortsatt ta emot nyanlända arbetssökande för praktik 2021–2023	A2020/4960	2024-02-15. Dnr: 2020-01350-1.1
Uppdrag att fortsatt ta emot personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga för praktik 2021–2023	Fi2018/03093, Fi2018/03884 och A2020/02583	2024-02-15 Fi2018/0309. Dnr: 2020-01316-1.1
Ökad användning av digitala beställningar och stärkt förmåga till inköpsanalys i statsförvaltningen	Fi2024/01374 (delvis)	2025-02-28. Dnr: 2024-00817-1.1.1
Uppdrag att sammanställa och sprida information om ekonomiska aspekter av våld i nära relationer.	A2024/00777	2026-02-26. Uppdraget och dess redovisning samordnas och rapporteras av Jämställdhetsmyndigheten. Dnr: 2024-00739-1.1.1
Uppdrag att redovisa en plan för ny organisering av servicekontorsnätet.	Fi2024/02222	Delredovisning 31 januari 2025 och slutredovisning 1 oktober 2026
Uppdrag att utveckla det operativa samarbetet för att motverka identitetsmissbruk.	Fi2024/02214	Skatteverket redovisar uppdraget 23 juni 2025.
Uppdrag att stärka samarbetet för att upprätthålla och sprida kompetens om identitetsfrågor.	Fi2024/02215	Skatteverket redovisar uppdraget 30 september 2025.
Inriktning för civilt försvar 2025–2030.	Fö2024/02054	Redovisning i årsredovisningen för 2025.

# 11 Finansiell redovisning

## 11.1 Resultaträkning

**Tabell 32. Resultaträkning (tkr)**

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i fem tabeller.

Verksamhetens intäkter	Not	2024	2023
Intäkter av anslag	1	905 290	915 175
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	700 824	658 188
Intäkter av bidrag	3	4 094	1 228
Finansiella intäkter	4	9	0
<b>Summa</b>	-	<b>1 610 218</b>	<b>1 574 591</b>

Verksamhetens kostnader	Not	2024	2023
Kostnader för personal	5	-1 026 516	-1 025 581
Kostnader för lokaler	6	-215 697	-196 958
Övriga driftkostnader	7	-270 384	-288 647
Finansiella kostnader	8	-10 610	-10 461
Avskrivningar och nedskrivningar	9	-57 976	-56 635
<b>Summa</b>	-	<b>-1 581 183</b>	<b>-1 578 282</b>

Verksamhetsutfall	Not	2024	2023
Verksamhetsutfall	-	29 035	-3 691

Uppbördsverksamhet	Not 21	2024	2023
Intäkter av avgifter mm som inte disponeras	-	400	651
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet	-	-400	-651
<b>Saldo</b>	-	<b>0</b>	<b>0</b>

Årets kapitalförändring	Not	2024	2023
<b>Årets kapitalförändring</b>	<b>10</b>	<b>29 035</b>	<b>-3 691</b>

## 11.2 Balansräkning

**Tabell 33. Tillgångar (tkr)**

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i sju tabeller.

Immateriella anläggningstillgångar	Not	2024-12-31	2023-12-31
Balanserade utgifter för utveckling	11	109 610	105 330
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	12	852	255
<b>Summa</b>	-	<b>110 462</b>	<b>105 584</b>

Materiella anläggningstillgångar	Not	2024-12-31	2023-12-31
Förbättringsutgifter på annans fastighet	13	38 944	33 780
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	14	50 497	51 081
Pågående nyanläggningar	15	0	1 371
Beredskapstillgångar	16	104	-
<b>Summa</b>	-	<b>89 545</b>	<b>86 232</b>

Kortfristiga fordringar	Not	2024-12-31	2023-12-31
Kundfordringar	-	1 503	802
Fordringar hos andra myndigheter	17	70 921	78 399
Övriga kortfristiga fordringar	18	420	381
<b>Summa</b>	-	<b>72 845</b>	<b>79 582</b>

Periodavgränsningsposter	Not	2024-12-31	2023-12-31
Förutbetalda kostnader	19	57 224	46 882
Övriga upplupna intäkter	20	72 072	55 659
<b>Summa</b>	-	<b>129 296</b>	<b>102 541</b>

Avräkning med statsverket	Not	2024-12-31	2023-12-31
Avräkning med statsverket	21	-66 661	-21 898
<b>Summa</b>	-	<b>-66 661</b>	<b>-21 898</b>

Kassa och bank	Not	2024-12-31	2023-12-31
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	-	0	0
Kassa och bank	-	0	0
<b>Summa</b>	-	<b>0</b>	<b>0</b>

Summa tillgångar	Not	2024-12-31	2023-12-31
<b>Summa tillgångar</b>	-	<b>335 486</b>	<b>352 041</b>

### Tabell 34. Kapital och skulder (tkr)

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i fem tabeller.

Myndighetskapital	Not 22	2024-12-31	2023-12-31
Balanserad kapitalförändring	-	-129 347	-125 656
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	10	29 035	-3 691
<b>Summa</b>	-	<b>-100 312</b>	<b>-129 347</b>

Avsättningar	Not	2024-12-31	2023-12-31
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	23	224	518
Övriga avsättningar	24	12 248	10 899
<b>Summa</b>	-	<b>12 472</b>	<b>11 416</b>

Skulder m.m.	Not	2024-12-31	2023-12-31
Lån i Riksgäldskontoret	25	199 638	187 642
Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	26	43 735	115 640
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	27	35 394	36 043
Leverantörsskulder	28	44 236	40 131
Övriga kortfristiga skulder	29	15 773	16 064
<b>Summa</b>	-	<b>338 775</b>	<b>395 519</b>

Periodavgränsningsposter	Not	2024-12-31	2023-12-31
Upplupna kostnader	30	83 362	74 270
Oförbrukade bidrag	31	124	0
Övriga förutbetalda intäkter	32	1 067	183
<b>Summa</b>	-	<b>84 552</b>	<b>74 453</b>

Summa kapital och skulder	Not	2024-12-31	2023-12-31
<b>Summa kapital och skulder</b>	-	<b>335 486</b>	<b>352 041</b>

### 11.3 Anslagsredovisning

Tabell 35. Redovisning mot anslag (tkr)

Utgiftsområde 02 1:15 Statens servicecenter (ramanslag)	Not	Ingående överförings belopp	Årets tilldelning enligt reglerings- brev	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överförings belopp
ap.2 Lokal statlig service (ramanslag)	33	22 477	946 904	0	969 381	-901 896	67 485
ap.5 Lokalisering till Kiruna (ramanslag)	34	0	3 500	0	3 500	-3 500	0
<b>Summa</b>		<b>22 477</b>	<b>950 404</b>	<b>0</b>	<b>972 881</b>	<b>-905 396</b>	<b>67 485</b>

Tabell 36. Redovisning av inkomsttitel (tkr)

Inkomsttitel	Beräknat belopp	Inkomster
2811.Övriga inkomster av statens verksamhet för finansiering av den förvaltningsgemensamma digitala infrastrukturen	400	400

### 11.4 Tilläggsupplysningar och noter

Alla belopp redovisas i tusentals kronor (tkr) om inget annat anges. Till följd av detta kan summeringsdifferenser förekomma.

Den 1 juni 2019 överfördes verksamhet avseende lokala statliga servicekontor till Statens servicecenter, vilket innebar en betydande tillväxt. I och med detta uppkommer av naturliga skäl differenser i jämförelser mellan åren 2020 och 2019, för vissa av posterna.

### 11.4.1 Tillämpade redovisningsprinciper

Statens servicecenters bokföring följer god redovisningssed och förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring samt Ekonomistyrningsverkets föreskrifter och allmänna råd till denna. Årsredovisningen är upprättad i enlighet med förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag samt Ekonomistyrningsverkets föreskrifter och allmänna råd till denna.

I enlighet med Ekonomistyrningsverkets föreskrifter till 10 § förordningen om myndigheters bokföring tillämpar myndigheten brytdagen den 3 januari. Belopp överstigande 100 tkr exklusive moms har bokförts som periodavgränsningsposter, med undantag från och med år 2020 för lokalhyror där ingen beloppsgräns har tillämpats.

Under 2016 beslutades nya riktlinjer för redovisning av intäkter och kostnader avseende anslutning eller migrering. Riktlinjerna gäller myndigheter som omfattas av förordning (2015:665) om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster eller som tecknat överenskommelse 2016 och driftsätts 2017 eller senare.

De kostnader som avser anslutning eller migrering och som uppfyller kriterierna för en immateriell anläggningstillgång skrivs av under en femårsperiod. Den del som inte uppfyller kriterierna bokförs som upplupen intäkt. Kundmyndigheten betalar avgiften månadsvis under en femårsperiod.

Från och med 2021 redovisas vidarefakturerade utlägg enligt bruttoprincip i enlighet med gällande redovisningsprinciper. Fram till och med 2020 har kostnader och intäkter för dessa kvittats på kostnadskonton. Vidarefakturerade utlägg utgör ett oväsentligt belopp relativt den totala avgiftsintäkten (mindre än en procent 2021 och 2020).

### 11.4.2 Värderingsprinciper

#### 11.4.2.1 Anläggningstillgångar

Som anläggningstillgångar redovisas egenutvecklade immateriella anläggningstillgångar, förvärvade licenser och rättigheter samt maskiner och inventarier som har en beräknad ekonomisk livslängd som uppgår till minst tre år och har ett anskaffningsvärde enligt vissa beloppsgränser. Beloppsgränsen är minst 25 tkr exklusive moms (fram till och med 2020-05-31 gällde som anskaffningsvärde minst 20 tkr) förutom för egenutvecklade immateriella anläggningstillgångar.

För egenutvecklade immateriella anläggningstillgångar gäller för utvecklingsprojekt beloppsgränsen 100 tkr exklusive moms. För anslutning och migrering gäller gränsen 200 tkr exklusive moms per projekt.

Beloppsgränsen för förbättringsutgifter på annans fastighet är 100 tkr exklusive moms. Avskrivning sker enligt linjär avskrivningsmetod och görs under anskaffningsåret från den månad tillgången tas i bruk.

**Figur 10. Tillämpade avskrivningstider**

Immateriella anläggningstillgångar	År
Utvecklingsprojekt samt anslutningar och migreringar	5 år
Dataprogram och licenser för dataprogram	3-5 år

Materiella anläggningstillgångar	År
Förbättringsutgifter på annans fastighet, exklusive lås, larm, passage och säkerhet	6 år (men om det är klarlagt att lokalerna ska lämnas tidigare sätts tiden till kvarvarande antal månader >36)
Förbättringsutgifter på annans fastighet: lås, larm, passage och säkerhet	5 år (men om det är klarlagt att lokalerna ska lämnas tidigare sätts tiden till kvarvarande antal månader >36)
Förbättringsutgifter på annans fastighet	3-10 år gällde t.o.m. 2021-12-31
Övriga inventarier (möbler och inredning samt kontorsmaskiner och bilar mm.)	5 år
Möbler och inredning	10 år gällde t.o.m. 2020-05-31
Datorer och kringutrustning	3-5 år

### 11.4.3 Omsättningstillgångar

Fordringar har tagits upp till det belopp varmed de beräknas inflyta.

### 11.4.4 Skulder

Skulderna har tagits upp till nominellt belopp.



### 11.4.5 Ersättningar och andra förmåner

**Tabell 37. Ersättning till ledande befattningshavare med styrelseuppdrag (kr)**

Befattningshavare	Lön/arvode	Förmån	Period	Ledamot i andra styrelser och råd
Åsa Lindh, generaldirektör	1 665 758	Vissa förmåner har erbjudits. Inga har utnyttjats	20240101- 20241231	-

*Anmärkning: De förmåner som har erbjudits till Åsa Lindh är enligt regeringens beslut kring ersättning för styrkta logikostnader i Gävle, styrkta kostnader för resa fyra ggr/månad Stockholm-Gävle och retur samt rätt till förmånen av fri bil. Inga förmåner har utnyttjats.*

**Tabell 38. Ersättning till styrelseledamöter och innehavare av andra styrelseuppdrag (kr)**

Styrelsemedlem	Lön/arvode	Förmån	Period	Ledamot i andra styrelser och råd
Christina Lindenius, ordförande	135 000	-	20240101- 20241231	VD i Svensk Försäkring och Försäkringsbranschens arbetsgivareorganisation (FAO). Styrelseordförande i Tredje AP-fonden, Min Pension i Sverige AB, Trafikförsäkringsföreningen (TFF) och Svensk Försäkring Administration AB. Styrelseledamot i Försäkringsbranschens Pensionskassa (FPK), Centrum för AMP och ICC:s Överstyrelse.
Charlotta Gustafsson	67 500	-	20240101- 20241231	Sjöfartsverket samt Bengtsson/ Gustafsson konsult AB
Eva Hagwall	67 500	-	20240101- 20241231	-
Gunnar Karlson	67 500	-	20240101- 20241231	Swedish Space Corporation
Martin Valfridsson	67 500	-	20240101- 20241231	Roséns i Götene AB
Johan von Knorring	67 500	-	20240101- 20241231	-

*Anmärkning: Lön/arvode visar utbetalat under 2024. Av samtligas respektive belopp avser dock en tredjedel år 2023.*

## 11.4.6 Noter

### 11.4.6.1 Noter till resultaträkningen (tkr)

#### Not 1. Intäkter av anslag

Intäkter av anslag	2024	2023
intäkter av anslag enligt resultaträkningen	905 290	915 175
<b>Summa</b>	<b>905 290</b>	<b>915 175</b>
Utgifter i Anslagsredovisningen	-905 396	-915 339
<b>Saldo</b>	<b>-105</b>	<b>-164</b>

Utgifter i anslagsredovisningen är lägre än föregående år och är en effekt av de effektivitets- och sparåtgärder som genomförts under året.

Saldot i tabellen (-105 tkr) består av minskning av semesterlöneskuld som intjänats före år 2009. Denna post har belastat anslaget men inte bokförts som kostnad i resultaträkningen.

#### Not 2. Intäkter av avgifter och andra ersättningar

Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2024	2023
Intäkter enligt 4§ avgiftsförordningen	3 380	8 570
Intäkter av offentligrättsliga avgifter	47	41
Intäkter av uppdragsverksamhet	697 049	648 277
Icke statliga medel, 6 kap 1§ kapitalförsörjningsförordningen	144	0
Övriga intäkter av avgifter och andra ersättningar	204	1 301
<b>Summa</b>	<b>700 824</b>	<b>658 188</b>

Minskningen av intäkter enligt 4§ avgiftsförordningen kan i huvudsak förklaras av att verksamheten mot Migrationsverket från 2024 finansieras av intäkter av uppdragsverksamhet. Ökningen av intäkter av uppdragsverksamhet är till största delen hänförlig till verksamheten administrativa tjänster.

**Not 3. Intäkter av bidrag**

Intäkter av bidrag	2024	2023
Övriga bidrag från statliga myndigheter	4 094	1 228
<b>Summa</b>	<b>4 094</b>	<b>1 228</b>

Ökningen av bidrag förklaras i huvudsak av nya bidrag ifrån Myndigheten för samhällsskydd och beredskap samt Tillväxtverket. Bidrag från statliga myndigheter innehåller även lönebidrag eller motsvarande ifrån Arbetsförmedlingen.

**Not 4. Finansiella intäkter**

Finansiella intäkter	2024	2023
Övriga ränteintäkter	9	0
Övriga finansiella intäkter	0	0
<b>Summa</b>	<b>9</b>	<b>0</b>

**Not 5. Kostnader för personal**

Kostnader för personal	2024	2023
Lönekostnader (exklusive arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal)	678 556	681 441
varav arvoden 473 tkr (284 tkr)		
Sociala avgifter	353 544	346 511
Övriga kostnader för personal	11 976	11 522
Aktivering av lönekostnader	-17 559	-13 892
<b>Summa</b>	<b>1 026 516</b>	<b>1 025 581</b>

Lönekostnader och sociala avgifter har minskat jämfört föregående år till följd av genomförd verksamhetsförändring under året, och antalet anställda har i och med detta minskat.

Posten aktivering av lönekostnader avser utvecklingsprojekt, migreringar och anslutningar.

**Not 6. Kostnader för lokaler**

Kostnader för lokaler	2024	2023
Kostnader för lokaler	215 697	196 958
<b>Summa</b>	<b>215 697</b>	<b>196 958</b>

Ökningen av kostnader för lokaler är kopplat till etablering av nya servicekontor, lokalanpassningar samt indexuppräknig.

**Not 7. Övriga driftkostnader**

Övriga driftkostnader	2024	2023
Köp av tjänster	269 900	295 411
Resor, representation och information	12 057	10 647
Köp av varor	4 577	6 250
Aktivering av övriga driftskostnader.	-17 415	-26 891
Övrigt	1 265	3 230
<b>Summa</b>	<b>270 384</b>	<b>288 647</b>

Posten köp av tjänster utgörs till största delen av köp av data- och konsulttjänster. Minskningen av posten är i huvudsak hänförlig till minskade konsultkostnader. Aktivering av övriga driftskostnader avser egenutvecklade anläggningstillgångar, migreringar och anslutningar.

**Not 8. Finansiella kostnader**

Finansiella kostnader	2024	2023
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	3 462	4 405
Ränta på lån i Riksgäldskontoret	7 044	6 020
Övriga finansiella kostnader	104	36
<b>Summa</b>	<b>10 610</b>	<b>10 461</b>

**Not 9. Avskrivningar och nedskrivningar**

Avskrivningar och nedskrivningar	2024	2023
Balanserade utgifter för utveckling	30 683	31 780
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	180	185
Förbättringsutgifter på annans fastighet	11 338	11 979
Maskiner, inventarier, installationer	15 718	12 691
Beredskapstillgångar	57	0
<b>Summa</b>	<b>57 976</b>	<b>56 635</b>

**Not 10. Årets kapitalförändring**

Årets kapitalförändring	2024	2023
Avgiftsfinansierad verksamhet, överskott	29 035	-3 691
<b>Summa</b>	<b>29 035</b>	<b>-3 691</b>

**11.4.6.2 Noter till balansräkningen (tkr)****Not 11. Balanserade utgifter för utveckling**

Anmärkning: denna tabell har delats upp i tre tabeller.

Anskaffningsvärde	2024-12-31	2023-12-31
Ingående anskaffningsvärde	253 665	212 158
Årets anskaffningar	34 963	41 508
<b>Summa anskaffningsvärde</b>	<b>288 628</b>	<b>253 665</b>

Ackumulerade avskrivningar	2024-12-31	2023-12-31
Ingående ackumulerade avskrivningar	-148 336	-116 556
Årets avskrivningar	-30 683	-31 780
<b>Summa ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-179 019</b>	<b>-148 336</b>

Utgående bokfört värde	2024-12-31	2023-12-31
<b>Utgående bokfört värde</b>	<b>109 610</b>	<b>105 330</b>

Balanserade utgifter för utveckling består av utvecklingsprojekt och anslutningar och migreringar.

**Not 12. Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar**

Anmärkning: denna tabell har delats upp i tre tabeller.

Anskaffningsvärde	2024-12-31	2023-12-31
Ingående anskaffningsvärde	3 980	3 805
Årets anskaffningar	777	175
<b>Summa anskaffningsvärde</b>	<b>4 757</b>	<b>3 980</b>

Ackumulerade avskrivningar	2024-12-31	2023-12-31
Ingående ackumulerade avskrivningar	-3 725	-3 540
Årets avskrivningar	-180	-185
<b>Summa ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-3 905</b>	<b>-3 725</b>

Utgående bokfört värde	2024-12-31	2023-12-31
<b>Utgående bokfört värde</b>	<b>852</b>	<b>255</b>

**Not 13. Förbättringsutgifter på annans fastighet**

Anmärkning: denna tabell har delats upp i tre tabeller.

Anskaffningsvärde	2024-12-31	2023-12-31
Ingående anskaffningsvärde	72 464	59 996
Årets anskaffningar	17 196	17 320
Årets försäljningar/utrangeringar	- 2 489	-4 852
<b>Summa anskaffningsvärde</b>	<b>87 171</b>	<b>72 464</b>

Ackumulerade avskrivningar	2024-12-31	2023-12-31
Ingående ackumulerade avskrivningar	-38 684	-31 189
Årets avskrivningar/försäljningar, utrangeringar	-11 338	-11 979
Korrigering av tidigare års avskrivningar	1 795	4 484
<b>Summa ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-48 227</b>	<b>-38 684</b>

Utgående bokfört värde	2024-12-31	2023-12-31
<b>Utgående bokfört värde</b>	<b>38 944</b>	<b>33 780</b>

**Not 14. Maskiner, inventarier, installationer m.m.**

Anmärkning: denna tabell har delats upp i tre tabeller.

Anskaffningsvärde	2024-12-31	2023-12-31
Ingående anskaffningsvärde	96 746	77 814
Årets anskaffningar	15 498	25 168
Årets försäljningar/utrangeringar	-2 489	-6 147
<b>Summa anskaffningsvärde</b>	<b>109 755</b>	<b>96 836</b>

Akkumulerade avskrivningar	2024-12-31	2023-12-31
Ingående ackumulerade avskrivningar	-45 729	-37 006
Årets avskrivningar	-15 718	-12 691
Korrigeringar av tidigare års avskrivningar	2 190	3 943
<b>Summa ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-59 257</b>	<b>-45 754</b>

Utgående bokfört värde	2024-12-31	2023-12-31
<b>Utgående bokfört värde</b>	<b>50 497</b>	<b>51 081</b>

Differens i ingående anskaffningsvärde 2024 beror på byte av anläggningsgrupp till Beredskapstillgångar på en anläggning, se not 16 för motsvarande ökning. Av samma orsak finns det en differens i ingående ackumulerade avskrivningar 2024, se not 16 för motsvarande ökning av avskrivningarna.

**Not 15. Pågående nyanläggningar**

Pågående nyanläggningar	2024-12-31	2023-12-31
Ingående anskaffningsvärde	1 371	595
Årets anskaffningar	0	776
Färdigställda anläggningar	-1 371	0
<b>Utgående bokfört värde</b>	<b>0</b>	<b>1 371</b>

**Not 16. Beredskapstillgångar**

Anmärkning: denna tabell har delats upp i tre tabeller.

Anskaffningsvärde	2024-12-31	2023-12-31
Ingående anskaffningsvärde	90	0
Årets anskaffningar	96	0
<b>Summa anskaffningsvärde</b>	<b>186</b>	<b>0</b>

Ackumulerade avskrivningar	2024-12-31	2023-12-31
Ingående ackumulerade avskrivningar	-25	0
Årets avskrivningar	-57	0
<b>Summa ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-82</b>	<b>0</b>

Utgående bokfört värde	2024-12-31	2023-12-31
<b>Utgående bokfört värde</b>	<b>104</b>	<b>0</b>

Differens i ingående anskaffningsvärde 2024 beror på byte av anläggningsgrupp från Maskiner, inventarier, installationer mm på en anläggning, se not 14 för motsvarande minskning av anskaffningsvärdet. Av samma orsak finns det en differens i ingående ackumulerade avskrivningar 2024, se not 14 för motsvarande minskning av avskrivningarna

**Not 17. Fordringar hos andra myndigheter**

Fordringar hos andra myndigheter	2024-12-31	2023-12-31
Kundfordringar hos andra myndigheter	56 404	60 417
Fordran ingående mervärdeskatt	14 442	17 927
Övriga fordringar hos andra myndigheter	76	55
<b>Summa</b>	<b>70 921</b>	<b>78 399</b>

**Not 18. Övriga kortfristiga fordringar**

Övriga kortfristiga fordringar	2024-12-31	2023-12-31
Fordringar hos anställda	420	381
<b>Summa</b>	<b>420</b>	<b>381</b>



**Not 19. Förutbetalda kostnader**

Förutbetalda kostnader	2024-12-31	2023-12-31
Förutbetalda hyreskostnader	44 382	40 392
Övriga förutbetalda kostnader	12 842	6 490
<b>Summa</b>	<b>57 224</b>	<b>46 882</b>

**Not 20. Övriga upplupna intäkter**

Övriga upplupna intäkter	2024-12-31	2023-12-31
Upplupna avgiftsintäkter inomstatliga	72 072	55 387
Övriga upplupna intäkter utomstatliga	0	272
<b>Summa:</b>	<b>72 072</b>	<b>55 659</b>

**Not 21. Avräkning med Statsverket**

Anmärkning: denna tabell har delats upp i fem tabeller.

Uppbörd	2024-12-31	2023-12-31
Ingående balans	0	0
Redovisat mot inkomsttitel	-400	-651
Medel från räntekonto som tillförts inkomsttitel	400	651
<b>Fordringar/skulder avseende uppbörd</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Anslag i räntebärande flöde	2024-12-31	2023-12-31
Ingående balans	-22 477	-22 748
Redovisat mot anslag	905 396	915 339
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-950 404	-915 068
<b>Skulder avseende anslag i räntebärande flöde</b>	<b>-67 485</b>	<b>-22 477</b>

Fordran avseende semesterlön som inte har redovisats mot anslag	2024-12-31	2023-12-31
Ingående balans	579	744
Redovisat mot anslag enligt undantagsregeln	-105	-164
<b>Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag</b>	<b>474</b>	<b>579</b>

Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto	2024-12-31	2023-12-31
Ingående balans	0	0
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	350	0
<b>Övriga fordringar på statens centralkonto</b>	<b>350</b>	<b>0</b>

Summa avräkning med statsverket	2024-12-31	2023-12-31
<b>Summa avräkning med statsverket</b>	<b>-66 661</b>	<b>-21 898</b>

### Not 22. Myndighetskapital

Myndighetskapital	Balanserad kapitalförändring, avgiftsbelagd verksamhet	Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Summa
Utgående balans 2023	-125 656	-3 691	-129 347
Ingående balans 2024	-125 656	-3 691	-129 347
Föregående års kapitalförändring	-3 691	3 691	0
Årets kapitalförändring	-	29 035	29 035
Summa årets förändring	-3 691	32 726	29 035
<b>Utgående balans 2024</b>	<b>-129 347</b>	<b>29 035</b>	<b>-100 312</b>

### Not 23. Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser

Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	2024-12-31	2023-12-31
Ingående avsättning	518	1 290
Årets pensionskostnad	-22	-159
Årets pensionsutbetalningar	-272	-613
<b>Utgående avsättning</b>	<b>224</b>	<b>518</b>

Negativ pensionskostnad beror på att personal har slutat sin anställning innan 65 år

**Not 24. Övriga avsättningar**

Övriga avsättningar	2024-12-31	2023-12-31
Ingående avsättning lokalt omställningsarbete	10 899	8 850
Årets förändring	1 348	2 049
<b>Utgående avsättning</b>	<b>12 248</b>	<b>10 899</b>

Det finns ännu inget klarlagt avseende nyttjande 2025.

**Not 25. Lån i Riksgäldskontoret**

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller.

Lån i Riksgäldskontoret	2024-12-31	2023-12-31
Ingående balans	187 642	162 531
Under året nyupptagna lån	70 673	84 356
Årets amorteringar	-58 678	-59 245
<b>Utgående balans</b>	<b>199 638</b>	<b>187 642</b>

Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar	2024-12-31	2023-12-31
Beviljad låneram enligt regleringsbrev	329 000	328 000

Nyttjad låneram	2024-12-31	2023-12-31
<b>Nyttjad låneram</b>	<b>199 638</b>	<b>187 642</b>

**Not 26. Räntekontokredit i Riksgäldskontoret**

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i två tabeller.

Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	2024-12-31	2023-12-31
Utgående skuld på räntekontot	43 735	115 640
Summa	43 735	115 640

Beviljad räntekontokredit enligt regleringsbrev	2024-12-31	2023-12-31
Beviljad räntekontokredit enligt regleringsbrev	250 000	220 000

**Not 27. Kortfristiga skulder till andra myndigheter**

Kortfristiga skulder till andra myndigheter	2024-12-31	2023-12-31
Arbetsgivaravgifter	18 818	18 534
Leverantörsskulder till andra myndigheter	15 831	16 016
Utgående mervärdesskatt	745	1 492
<b>Summa</b>	<b>35 394</b>	<b>36 043</b>

**Not 28. Leverantörsskulder**

Leverantörsskulder	2024-12-31	2023-12-31
Leverantörsskulder	44 236	40 131
<b>Summa</b>	<b>44 236</b>	<b>40 131</b>

**Not 29. Övriga kortfristiga skulder**

Övriga kortfristiga skulder	2024-12-31	2023-12-31
Personalens källskatt	15 773	16 064
<b>Summa</b>	<b>15 773</b>	<b>16 064</b>

**Not 30. Upplupna kostnader**

Upplupna kostnader	2024-12-31	2023-12-31
Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	71 083	66 064
Övriga upplupna löner inklusive sociala avgifter	3 479	1 533
Övriga upplupna kostnader	8 800	6 673
<b>Summa</b>	<b>83 362</b>	<b>74 270</b>

**Not 31. Oförbrukade bidrag**

Oförbrukade bidrag	2024-12-31	2023-12-31
Bidrag som erhållits från annan statlig myndighet	124	0
<b>Summa</b>	<b>124</b>	<b>0</b>

Det oförbrukade bidraget förväntas tas i anspråk inom tre månader.

**Not 32. Övriga förutbetalda intäkter**

Övriga förutbetalda intäkter	2024-12-31	2023-12-31
Övriga förutbetalda intäkter andra myndigheter	161	183
Övriga förutbetalda intäkter	906	0
<b>Summa</b>	<b>1 067</b>	<b>183</b>

**Not 33. Ap 2. Lokal statlig service**

Anslaget är räntebärande. Anslagsposten får användas för uppgiften att tillhandahålla lokal statlig service vid servicekontor. Posten får även användas för utgifter som följer av uppgiften att vara beredskapsmyndighet.

Anslagsbehållning som fick disponeras var tre procent. Medgiven anslagskredit uppgick till 28 362 tkr. Myndigheten har haft något lägre förbrukning än årets tilldelning, knappt fem procent. Det kan förklaras dels av den verksamhetsförändring som bedrivits under året och dels av sparåtgärder som genomförts. Det utgående överföringsbeloppet blev större än den anslagsbehållning som får disponeras och kommer att återbetalas i enlighet med villkor i regleringsbrev.

Statens servicecenter har uppfyllt finansiella villkor enligt regleringsbrevet.

**Not 34. Ap. 5 Lokalisering till Kiruna**

Anslaget är räntebärande. Anslagsposten får användas för att finansiera etableringen av delar av Statens servicecenters verksamhet i Kiruna.

Anslagsbehållning som fick disponeras var tre procent. Någon medgiven anslagskredit fanns inte. Årets tilldelade medel har förbrukats.

### 11.4.7 Sammanställning över väsentliga uppgifter

#### Not 35. Sammanställning över väsentliga uppgifter (tkr)

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i åtta tabeller.

Låneram Riksgäldskontoret	2024	2023	2022	2021	2020
Beviljad	329 000	328 000	270 000	240 000	200 000
Utnyttjad totalt	199 638	187 642	162 531	143 438	121 221

Kontokrediter Riksgäldskontoret	2024	2023	2022	2021	2020
Beviljad	250 000	220 000	300 000	330 000	315 400
Maximalt utnyttjad under året	170 536	177 324	126 072	120 623	176 121

Räntekonto Riksgäldskontoret	2024	2023	2022	2021	2020
Ränteintäkter	0	0	0	0	7
Räntekostnader	3 462	4 405	672	0	0

Avgiftsintäkter som disponeras	2024	2023	2022	2021	2020
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	692 383	637 475	580 269	600 048	543 944
Avgiftsintäkter	700 824	658 188	601 682	623 000	560 705

Avgiftsintäkter som inte disponeras	2024	2023	2022	2021	2020
Inkomsttitel 2811 enligt regleringsbrev:beräknat	400	651	759	557	53
Inkomsttitel 2811: Inkomster	400	651	759	557	53

Anslagskredit och anslagssparande	2024	2023	2022	2021	2020
Beviljad anslagskredit enligt regleringsbrev	28 362	27 452	26 462	0	20 852
Nyttjad anslagskredit	0	0	0	0	0
Anslagssparande	67 485	22 477	22 748	74 328	42 405
Bemyndiganden - ej tillämplig	-	-	-	-	-

Personal	2024	2023	2022	2021	2020
Antalet årsarbetskrafter (st)	1 335	1 437	1 408	1 313	1 239
Medelantalet anställda (st)	1 569	1 660	1 608	1 467	1 405
Driftkostnad per årsarbetskraft	1 133	1 052	1 016	977	936

Kapitalförändring	2024	2023	2022	2021	2020
Årets	29 035	-3 691	9 319	11 871	26 609
Balanserad	-100 312	-129 347	-125 656	-134 976	-146 847

## 12 Intygande om intern styrning och kontroll

Den samlade uppföljningen av Statens servicecenters interna styrning och kontroll 2024 visar inte att det finns några väsentliga brister att redovisa.

Riskanalyser har löpande genomförts under året, där har myndighetens väsentliga risker identifierats och åtgärder vidtagits för att hantera dessa. De högst värderade riskerna vid årets slut avser systemförsörjning inom lönerelaterade tjänster. Väsentliga risker som identifierats kan hänföras till systemberedskapsområdet samt leverantörssamverkan.

Under 2024 har myndigheten påbörjat arbetet med att se över ledningsprocessen för planering och uppföljning. Som ett led i detta arbete kommer myndighetens arbetssätt med strategiska riskområden att utgå då det riskperspektivet istället beaktas inom ramen för den nya ingående delprocessen inriktning och omfattning.

I januari drabbades en leverantörs datacenter av en ransomware-attack vilket fick påverkan på myndighetens arbete med att leverera lönetjänster. Verksamheten kunde fortsatt bedrivas under pågående incident med stöd av upprättade kontinuitetsplaner.

En myndighetsgemensam internkontrollplan fastställdes för året och följdes därefter upp tertialvis enligt plan. Inom administrativa tjänster har kontrollerna anpassats och utvecklats i samband med att verksamhetsområdet utvecklat sina processer. Inför 2024 gjordes därför flertalet justeringar i internkontrollplanen. Kontrollernas koppling till risker i processerna är nu tydligare. Detta innebär att uppföljningen i kontrollen på ett mer ändamålsenligt sätt kan användas för förbättringar i processen samt ge underlag för extra kontroller, där behov finns, i högre utsträckning än tidigare.

Den 1 maj förändrades organisationen för den avgiftsfinansierade verksamheten. Förändringen genomfördes för att hantera den medelsbrist som uppstått inom de delar av Statens servicecenter som finansieras med avgifter från kundmyndigheter för administrativa tjänster. Myndigheten vidtog förändringar för att åstadkomma

synergieffekter och effektivare användning av resurser. Detta innebar samtidigt en minskning i dimensioneringen och bemanningen av organisationen.

Genomförda verksamhetsförändringar har ställt höga krav på ledarskap och medarbetarskap. Riskbedömningar har genomförts löpande för att identifiera och åtgärda de risker som uppstår.

De viktigaste förbättringsområdena inom intern styrning och kontroll för 2025 år bedöms vara:

- Stärka ledarskap och medarbetarskap för att säkra en god intern miljö
- Öka harmoniseringen myndighetens i verksamhet- och ekonomistyrning samt förankra arbetet med detta i organisationen

Områdena har uppmärksammats som förbättringsområden men inte bedömts vara av sådan art eller väsentlighet att de redovisas som en brist som sammantaget påverkar bedömningen av den interna styrningen och kontrollen.

En fördjupad beskrivning av årets händelser inom intern styrning och kontroll återfinns i bilaga 3.

### **12.1 Myndighetens arbete med intern styrning och kontroll**

Statens servicecenter ska enligt förordning (2012:208) med instruktion för Statens servicecenter tillämpa internrevisionsförordningen (2006:1228), som innebär att även förordning (2007:603) om intern styrning och kontroll ska tillämpas.

Syftet med den interna styrningen och kontrollen är att säkerställa att myndigheten fullgör sina uppgifter, uppnår verksamhetens mål och uppfyller kraven i 3§ myndighetsförordningen (2007:515). Verksamheten ska bedrivas effektivt, enligt gällande rätt och andra förpliktelser som följer av Sveriges medlemskap i Europeiska unionen, med en tillförlitlig och rättvisande redovisning samt med god hushållning av statens medel.

Den interna styrningen och kontrollen ska även förebygga att verksamheten utsätts för korruption, otillbörlig påverkan, bedrägeri och andra oegentligheter, samt säkerställa att det inom myndigheten finns



en god intern miljö som skapar förutsättningar för en väl fungerande process för intern styrning och kontroll.

Som stöd för den interna styrningen och kontrollen finns beslutade styrdokument. I riktlinjen för intern styrning och kontroll beskrivs processen för riskhantering. Identifiering av risker, bedömning av riskvärden samt riskanalys är en del av myndighetens planerings- och uppföljningsprocess. Respektive verksamhet identifierar och värderar risker inom det egna verksamhetsområdet. Myndighetsgemensamma samt väsentliga risker eskaleras och en samlad genomgång av dessa sker sedan i myndighetens ledningsgrupp.

Med ledning av riskanalysen ska de åtgärder vidtas som är nödvändiga för att myndigheten med rimlig säkerhet ska kunna fullgöra sina uppgifter, uppnå verksamhetens mål och uppfylla kraven i 3§ myndighetsförordningen (2007:515).

Som del av den interna styrningen och kontrollen tas åtgärdsplan fram utifrån den riskanalys som gjorts. Beroende på riskernas karaktär hanteras de på olika sätt. Styrelsen gör en bedömning av framtagna riskanalyser och fastställer riskanalys och åtgärdsplan. Risker och åtgärdsplaner följs upp i samband med tertiäluppföljningar.

För risker i verksamhetsprocesserna upprättas årligen en internkontrollplan där uppföljning av nyckelkontroller beskrivs. Internkontrollplanen syftar till att följa och säkerställa att beslutade nyckelkontroller i myndighetens processer genomförs och är ändamålsenliga. Internkontrollplanen följs upp tertiälvís och rapporteras till kundmyndigheterna och Statens servicecenters ledningsgrupp.

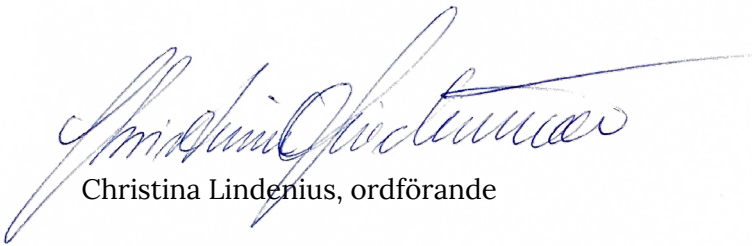
I samband med årsredovisning tas det fram ett underlag för intygande av intern styrning och kontroll där verksamhetsansvariga chefer bedömer huruvida den interna styrningen och kontrollen inom deras verksamhet är tillfredsställande eller inte. Dessa bedömningar, tillsammans med resultatet av internkontrollplanen samt resultaten av genomförda åtgärder med anledning av internrevisionens granskningar används som stöd för ledningen för att lämna en bedömning om den interna styrningen och kontrollen är betryggande eller inte.

## 12.2 Ställningstagande

Vi bedömer att den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten har varit betryggande under den period som årsredovisningen avser.

Vi intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

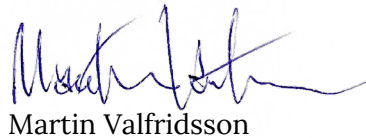
Stockholm den 19 februari 2025



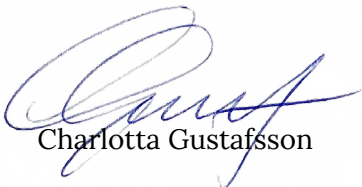
Christina Lindenius, ordförande



Gunnar Karlson



Martin Valfridsson



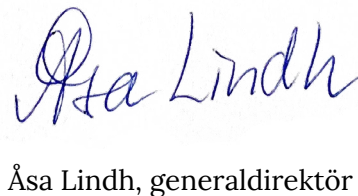
Charlotta Gustafsson



Eva Hagwall



Johan von Knorring



Åsa Lindh, generaldirektör

## Notförteckning

Not 1.	Intäkter av anslag .....	80
Not 2.	Intäkter av avgifter och andra ersättningar .....	80
Not 3.	Intäkter av bidrag .....	81
Not 4.	Finansiella intäkter .....	81
Not 5.	Kostnader för personal .....	81
Not 6.	Kostnader för lokaler .....	82
Not 7.	Övriga driftkostnader.....	82
Not 8.	Finansiella kostnader.....	82
Not 9.	Avskrivningar och nedskrivningar .....	83
Not 10.	Årets kapitalförändring.....	83
Not 11.	Balanserade utgifter för utveckling .....	83
Not 12.	Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar .	84
Not 13.	Förbättringsutgifter på annans fastighet.....	84
Not 14.	Maskiner, inventarier, installationer m.m.....	85
Not 15.	Pågående nyanläggningar.....	85
Not 16.	Beredskapstillgångar.....	86
Not 17.	Fordringar hos andra myndigheter.....	86
Not 18.	Övriga kortfristiga fordringar .....	86
Not 19.	Förutbetalda kostnader .....	87
Not 20.	Övriga upplupna intäkter.....	87
Not 21.	Avräkning med Statsverket.....	87
Not 22.	Myndighetskapital.....	88
Not 23.	Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser .....	88
Not 24.	Övriga avsättningar .....	89
Not 25.	Lån i Riksgäldskontoret.....	89
Not 26.	Räntekontokredit i Riksgäldskontoret.....	89
Not 27.	Kortfristiga skulder till andra myndigheter.....	90
Not 28.	Leverantörsskulder .....	90
Not 29.	Övriga kortfristiga skulder .....	90
Not 30.	Upplupna kostnader .....	90
Not 31.	Oförbrukade bidrag .....	90
Not 32.	Övriga förutbetalda intäkter.....	91
Not 33.	Ap 2. Lokal statlig service .....	91
Not 34.	Ap. 5 Lokalisering till Kiruna.....	91
Not 35.	Sammanställning över väsentliga uppgifter (tkr) .....	92

## Tabellförteckning

Tabell 1.	Verksamhetens ekonomiska resultat (mnkr) .....	12
Tabell 2.	Intäkter och kostnader uppdelade per uppdrag (mnkr) ...	12
Tabell 3.	Intäktsfördelning (mnkr och procentuell andel) .....	14
Tabell 4.	Kostnadsfördelningen per kostnadslag (mnkr och procentuell andel) .....	15
Tabell 5.	Budget av avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras, enligt regleringsbrev. (mnkr).....	16
Tabell 6.	Utfall av avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras, enligt regleringsbrev (mnkr).....	17
Tabell 7.	Prognos administrativa tjänster för åren 2024-2030 (mnkr).....	19
Tabell 8.	Anslagsförbrukning (mnkr) .....	20
Tabell 9.	Utfall resultatindikatorer .....	22
Tabell 10.	Hanterade volymer inom ekonomitjänster .....	29
Tabell 11.	Hanterade volymer inom lönetjänster .....	29
Tabell 12.	Hanterade volymer inom konsulttjänster .....	30
Tabell 13.	Leverantörsfakturor per årsarbetare .....	35
Tabell 14.	Lönespecifikationer per årsarbetare .....	35
Tabell 15.	Lönespecifikationer per årsarbetare beroende på lönesystem .....	36
Tabell 16.	Lönespecifikationer per årsarbetare fördelat på kundmyndighets storlek .....	37
Tabell 17.	Fördelning av antal kundmyndigheter baserat på storlek .....	39
Tabell 18.	Antal kundmyndigheter .....	39
Tabell 19.	Utfall över antal anställda i anslutna kundmyndigheter ..	39
Tabell 20.	Utfall och prognos över antal anslutna kundmyndigheter .....	40
Tabell 21.	Prognos över antal anställda i anslutna kundmyndigheter 2023-2026 och hur de förhåller sig till antalet anställda i statsförvaltningen som helhet .....	40
Tabell 22.	Antal samtal och ärenden totalt för respektive verksamhetsår .....	42
Tabell 23.	SLA (Service Level Agreement) för respektive verksamhetsår .....	42
Tabell 24.	Resultat på upplevelsen av kundnöjdhet via Portalen ....	43

Tabell 25. Antal besök per region.....	55
Tabell 26. Antal ärenden per myndighet .....	58
Tabell 27. Kostnad per besök och ärende (kr).....	58
Tabell 28. Totalt antal medarbetare.....	65
Tabell 29. Antal medarbetare fördelade per verksamhetsområde och kön.....	65
Tabell 30. Sjukfrånvaro i procent .....	67
Tabell 31. Uppdrag .....	72
Tabell 32. Resultaträkning (tkr).....	73
Tabell 33. Tillgångar (tkr).....	74
Tabell 34. Kapital och skulder (tkr) .....	75
Tabell 35. Redovisning mot anslag (tkr) .....	76
Tabell 36. Redovisning av inkomsttitel (tkr).....	76
Tabell 37. Ersättning till ledande befattningshavare med styrelseuppdrag (kr).....	79
Tabell 38. Ersättning till styrelseledamöter och innehavare av andra styrelseuppdrag (kr).....	79

## Figurförteckning

Figur 1. Orter där myndigheten bedriver verksamhet.....	6
Figur 2. Organisationsschema för Statens servicecenter 2024.....	7
Figur 3. Andel matchade fakturor.....	35
Figur 4. Resultat för NKI användare inklusive undersökningsområde .....	45
Figur 5. Resultat för NKI kontaktpersoner inklusive undersökningsområde .....	46
Figur 6. Antal besökare som deltagit i kundundersökningen fördelat på kön .....	56
Figur 7. Andel besökare som deltagit i kundundersökningen fördelat per åldersgrupp .....	56
Figur 8. Kundnöjdhet - nedbrutet på kön .....	60
Figur 9. Samverkansmodell avseende lokal statlig service.....	62
Figur 10. Tillämpade avskrivningstider .....	78

## Bilaga 1. Kompletterande tabell om kundanslutning

Antal nya kunder som anslutit sig till Statens servicecenter

Myndighetsnamn	Lönetjänster	E-handelstjänster	Redovisningstjänster
Högskolan Väst	X	-	-
Kustbevakningen	X	-	-
Livsmedelsverket	-	X	-
Rådet för Europeiska socialfonden i Sverige	-	-	X
Spelinspektionen	X	-	-
Styrelsen för internationellt utvecklingssamarbete	X	-	-
Utbetalningsmyndigheten	X	X	X
<b>Totalt</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

## Bilaga 2. Kundförteckning

Samtliga av Statens servicecenters kunder per den sista december 2024

Myndighetsnamn	Lönetjänster	E-handelstjänster	Redovisningstjänster
Allmänna reklamationsnämnden	X	X	X
Arbetsdomstolen	X	X	X
Arbetsförmedlingen	X	-	-
Arbetsgivarverket	X	X	X
Arbetsmiljöverket	X	X	-
Barnombudsmannen	X	X	X
Blekinge tekniska högskola	X	X	-
Bokföringsnämnden	X	X	X
Bolagsverket	X	-	-
Boverket	X	-	-
Brottsförebyggande rådet	X	X	-
Brottsoffermyndigheten	X	X	X
Centrala studiestödsnämnden	X	-	-
Diskrimineringsombudsmannen	X	X	-
Domarnämnden	X	X	X
E-hälsomyndigheten	X	X	X
Ekonomistyrningsverket	X	X	-
Elsäkerhetsverket	X	X	X
Energimarknadsinspektionen	X	X	X
Etikprövningsmyndigheten	X	X	X
Exportkreditnämnden	X	X	-
Fastighetsmäklarinspektionen	X	X	X
Finansinspektionen	X	-	-
Finanspolitiska rådet	X	X	X
Folke Bernadotteakademin	X	X	X
Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd	X	-	-



Myndighetsnamn	Lönetjänster	E-handelstjänster	Redovisningstjänster
Forskningsrådet för miljö, areella näringar och samhällsbyggande	X	-	-
Fortifikationsverket	X	-	-
Forum för levande historia	X	X	X
Försvarets materielverk	X	-	-
Försvvarshögskolan	X	-	-
Försvvarsunderrättelsedomstolen	X	X	X
Försäkringskassan	X	X	X
Göteborgs universitet	X	-	-
Högskolan i Gävle	X	-	-
Högskolan i Halmstad	X	-	-
Högskolan Kristianstad	X	-	-
Högskolan Väst	X	-	-
Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen	X	X	X
Inspektionen för socialförsäkringen	X	X	X
Inspektionen för strategiska produkter	X	X	X
Inspektionen för vård och omsorg	X	X	X
Institutet för arbetsmarknads- och utbildningspolitisk utvärdering	X	X	X
Institutet för mänskliga rättigheter	X	X	X
Institutet för språk och folkminnen	X	X	-
Integritetsskyddsmyndigheten	X	X	X
Justitiekanslern	X	X	X
Jämställdhetsmyndigheten	X	X	X
Kammarkollegiet	X	X	-
Kemikalieinspektionen	X	X	-
Kommerskollegium	X	X	X
Konjunkturinstitutet	X	X	X
Konkurrensverket	X	X	X
Konstfack	X	-	-

Myndighetsnamn	Lönetjänster	E-handelstjänster	Redovisningstjänster
Konstnärsnämnden	X	X	X
Konsumentverket	X	X	-
Kronofogdemyndigheten	X	X	X
Kungl. biblioteket	X	X	-
Kungl. Konsthögskolan	X	-	-
Kustbevakningen	X	-	-
Lantmäteriet	X	-	-
Livsmedelsverket	-	X	-
Lunds universitet	X	-	-
Länsstyrelsen i Blekinge län	-	X	-
Länsstyrelsen i Dalarnas län	-	X	-
Länsstyrelsen i Gotlands län	-	X	-
Länsstyrelsen i Gävleborgs län	-	X	-
Länsstyrelsen i Hallands län	-	X	-
Länsstyrelsen i Jämtlands län	-	X	-
Länsstyrelsen i Jönköpings län	-	X	-
Länsstyrelsen i Kalmar län	-	X	-
Länsstyrelsen i Kronobergs län	-	X	-
Länsstyrelsen i Norrbottens län	-	X	-
Länsstyrelsen i Skåne län	-	X	-
Länsstyrelsen i Stockholms län	-	X	-
Länsstyrelsen i Södermanlands län	-	X	-
Länsstyrelsen i Uppsala län	-	X	-
Länsstyrelsen i Värmlands län	-	X	-
Länsstyrelsen i Västerbottens län	-	X	-
Länsstyrelsen i Västernorrlands län	-	X	-
Länsstyrelsen i Västmanlands län	-	X	-
Länsstyrelsen i Västra Götalands län	-	X	-
Länsstyrelsen i Örebro län	-	X	-

Myndighetsnamn	Lönetjänster	E-handelstjänster	Redovisningstjänster
Länsstyrelsen i Östergötlands län	-	X	-
Malmö universitet	X	-	-
Mediemyndigheten	X	X	X
Medlingsinstitutet	X	X	X
Migrationsverket	X	-	-
Mittuniversitetet	X	-	-
Moderna museet	X	X	X
Myndigheten för arbetsmiljökunskap	X	X	X
Myndigheten för delaktighet	X	X	X
Myndigheten för digital förvaltning	X	X	X
Myndigheten för familjerätt och föräldraskapsstöd	X	X	X
Myndigheten för kulturanalys	X	X	X
Myndigheten för psykologiskt försvar	X	X	X
Myndigheten för samhällsskydd och beredskap	X	-	-
Myndigheten för stöd till trossamfund	X	X	X
Myndigheten för tillgängliga medier	X	X	X
Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser	X	X	X
Myndigheten för totalförsvarsanalys	X	X	X
Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor	-	X	X
Myndigheten för vård- och omsorgsanalys	X	X	X
Myndigheten för yrkeshögskolan	X	X	X
Nationalmuseum	X	X	X
Naturhistoriska riksmuseet	X	X	X
Naturvårdsverket	X	X	X
Nordiska Afrikainstitutet	X	X	X
Nämnden för prövning av oredlighet i forskning	-	X	X

Myndighetsnamn	Lönetjänster	E-handelstjänster	Redovisningstjänster
Patent- och registreringsverket	X	-	-
Pensionsmyndigheten	X	X	X
Polarforskningssekreteriatet	X	X	X
Post- och telestyrelsen	X	X	X
Regeringskansliet	X	-	-
Revisorsinspektionen	X	X	X
Riksantikvarieämbetet	X	X	-
Riksarkivet	X	X	-
Riksgäldskontoret	X	X	-
Rymdstyrelsen	X	-	-
Rådet för Europeiska socialfonden i Sverige	X	X	X
Rättsmedicinalverket	X	X	-
Sameskolstyrelsen	-	X	X
Sametinget	X	X	X
Skatteverket	X	X	X
Skogsstyrelsen	X	X	-
Skolforskningsinstitutet	X	X	X
Spelinspektionen	X	-	-
Statens beredning för medicinsk och social utvärdering	X	X	-
Statens centrum för arkitektur och design	X	X	X
Statens energimyndighet	X	-	-
Statens fastighetsverk	X	-	-
Statens försvarshistoriska museer	X	X	-
Statens geotekniska institut	X	-	-
Statens haverikommission	X	X	X
Statens historiska museer	X	X	-
Statens inspektion för försvarsunderrättelseverksamheten	X	X	X
Statens institutionsstyrelse	X	-	-

Myndighetsnamn	Lönetjänster	E-handelstjänster	Redovisningstjänster
Statens konstråd	X	X	X
Statens kulturråd	X	X	-
Statens maritima och transporthistoriska museer	X	X	-
Statens museer för världskultur	X	X	-
Statens musikverk	X	X	-
Statens servicecenter	X	X	X
Statens skolinspektion	X	X	X
Statens skolverk	X	X	-
Statens tjänstepensionsverk	X	-	-
Statens veterinärmedicinska anstalt	X	-	-
Statens väg- och transportforskningsinstitut	X	-	-
Statistiska centralbyrån	X	-	-
Statskontoret	X	X	X
Stockholms konstnärliga högskola	X	-	-
Strålsäkerhetsmyndigheten	X	X	-
Styrelsen för ackreditering och teknisk kontroll	X	-	-
Styrelsen för internationellt utvecklingssamarbete	X	-	-
Svenska institutet	X	X	X
Svenska institutet för europapolitiska studier	X	X	X
Sveriges geologiska undersökning	X	-	-
Säkerhets- och integritetsskyddsnämnden	X	X	X
Södertörns högskola	-	-	-
Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket	X	X	X
Tekniska museet	X	-	-
Tillväxtverket	X	X	X
Totalförsvarets plikt- och provningsverk	X	X	X
Trafikanalys	X	X	X

Myndighetsnamn	Lönetjänster	E-handelstjänster	Redovisningstjänster
Transportstyrelsen	X	-	-
Universitets- och högskolerådet	X	-	-
Universitetskanslersämbetet	X	X	X
Upphandlingsmyndigheten	X	X	X
Utbetalningsmyndigheten	X	X	X
Vetenskapsrådet	X	-	-
Överklagandenämnden för studiestöd	X	X	X
<b>Totalt</b>	<b>145</b>	<b>126</b>	<b>79</b>

## Bilaga 3. Promemoria

### Sammanfattande redovisning av årets utveckling och händelser inom området intern styrning och kontroll

Myndighetens styrelse ska i anslutning till underskriften i årsredovisningen enligt 2 kap. 8 § förordningen om årsredovisning och budgetunderlag lämna en bedömning om den interna styrningen och kontrollen är betryggande eller inte.

Till stöd för att göra denna bedömning lämnar myndigheten följande underlag:

- Myndighetens riskanalys med tillhörande åtgärdsplaner
- Resultat av genomförd internkontrollplan
- Rapportering och övriga iakttagelser från intern- och externrevision samt därav beslutade åtgärdsplaner
- Chefs värdering av den egna verksamheten
- Rättschefens bedömning av författningsenligheten i myndighetens verksamhet
- Säkerhetsskyddschefens bedömning av status för myndighetens arbete med säkerhetsskydd
- Dataskyddsombudets rapportering
- Vid förekommande fall separat redovisning av händelse som kan vara av särskild vikt för bedömningen
- Sammanfattande redovisning av årets utveckling och händelser inom området intern styrningen och kontroll (detta dokument)

#### Riskhantering

Riskanalyser har löpande genomförts under året, där har myndighetens väsentliga risker identifierats och åtgärder vidtagits för att hantera dessa. De högst värderade riskerna vid årets slut avser systemförsörjning inom lönerelaterade tjänster. Väsentliga risker som identifierats kan hänföras till systemberedskapsområdet samt leverantörssamverkan.

Sedan 2023 har myndigheten arbetat med strategiska riskområden. Ett strategiskt riskområde är ett fokusområde utifrån beslutade mål och uppdrag. Det ska ge en indikation på vilka områden som behöver

beaktas särskilt vid genomförande av verksamheten. Under 2024 har de strategiska riskområdena varit:

- Säkerhetspolitiskt läge
- Utvecklings- och samverkansförmåga
- Kompetensförsörjning
- Ekonomiska läget

Riskområdena har inte reviderats under året, de risker som identifierats inom verksamheten har i huvudsak berört dessa områden. Risker avseende systemförsörjning och leverantörssamverkan knyts i huvudsak till området för utvecklings- och samverkansförmåga.

Under 2024 har myndigheten påbörjat arbetet med att se över ledningsprocessen för planering och uppföljning. Som ett led i detta arbete kommer begreppet strategiska riskområden att utgå och detta riskperspektiv beaktas istället inom ramen för den nya ingående delprocessen ”inriktning och omfattning”.

### **Internkontrollplan och processtyrning**

En myndighetsgemensam internkontrollplan fastställdes och följdes upp tertialvis enligt plan. Inför 2024 gjordes flertalet justeringar av kontrollerna inom verksamhetsområde myndighetsservice.

Inom administrativa tjänsterna har kontrollerna anpassats och utvecklats i samband med att verksamhetsområdet utvecklat sina processer.

Kontrollernas koppling till risker i processerna är nu tydligare, detta innebär att uppföljningen i kontrollen på ett mer ändamålsenligt sätt kan användas för förbättringar i processen samt ge underlag för extra kontroller, där behov finns, i högre utsträckning än tidigare.

Myndigheten kommer att fortsätta arbetet med att utveckla processtyrning och internkontrollplan, generellt men med fokus på tjänsteleveransen inom administrativa tjänster.

### **Intern miljö**

Under året har sammanlagt flera verksamhetsförändringar genomförts.

Anpassningen av organisationen för att skapa ett mer kostnadseffektivt servicekontorsnät påbörjades under året genom att samla ledningsstödet för verksamhetsområde medborgarservice i en avdelning.



I enlighet med beslut (dnr 2024-00308-1.4-2) genomfördes en mer omfattande organisationsförändring av den avgiftsfinansierade verksamheten. Förändring genomfördes för att hantera den medelsbrist som uppstått inom de delar av Statens servicecenter som finansieras med avgifter från kundmyndigheter för administrativa tjänster. Myndigheten vidtog förändringar för att åstadkomma synergieffekter och effektivare användning av resurser. Detta innebar samtidigt en minskning i dimensioneringen och bemanningen av organisationen. Den nya organisationsstrukturen trädde i kraft den 1 maj 2024.

Genomförda verksamhetsförändringar har ställt höga krav på ledarskap och medarbetarskap. Riskbedömningar har genomförts löpande för att identifiera och åtgärda de risker som uppstått.

Under september månad genomfördes en pulsmätning av organisationen. Enkäten besvarades anonymt, bestod av fem frågor och var tillgänglig att besvara under en vecka. Totalt beräknas enkäten ha gått ut till 1532 medarbetare och hade en svarsfrekvens på 59 procent.

Pulsmätningen pekade på goda dialoger mellan medarbetare och närmsta chef samt ett i stort sett gott arbetsklimat. Stoltheten över att arbeta på Statens servicecenter och förtroendet för myndighetsledningen behöver dock stärkas och detta är därför frågor myndighetens ledningsgrupp kommer arbeta vidare med.

### **Rapportering och övriga iakttagelser från intern- och externrevision samt därav beslutade åtgärdsplaner**

I februari anställdes en ny internrevisionschef och i september förstärktes internrevisionen med en ny internrevisor. Årets genomförda granskningar har omhändertagits och åtgärdsplaner med anledning av dessa har lämnats enligt plan samt påbörjats.

En översyn av delprocessen Hantera styrelsebeslutade åtgärder har genomförts under året med ansats att förbättra flödet och förenkla uppföljningen. Det nya arbetssättet beslutades på styrelsemötet i juni. Översynen resulterade i att delprocessen utgår som process för att ersättas av en rutin. I den rutinen som arbetats fram tar internrevisionen en mer operativ roll i uppföljningen jämfört med tidigare. Utifrån det nya arbetssättet har internrevisionen gjort en grundlig genomgång av samtliga styrelsebeslutade åtgärder för att få en nulägesbild av status och progress.

### **Chefs värdering av den egna verksamheten**

I samband med summering av året har avdelningen ekonomi och inköp genomfört dialoger med respektive verksamhetsområdeschef. Utöver dessa dialoger genomför verksamhetsområdeschefer samt avdelning-/regionchefer en självvärdering avseende deras verksamhets interna styrning och kontroll. Iakttagelser som gjorts i samband med dialogerna och som kan utläsas av svaren i självvärderingen kan summeras i följande punkter:

- Utmanande att attrahera och rekrytera den kompetens som organisationen behöver vilket medför längre introduktionstid för nyanställda.
- Det finns behov av förtydligande av verksamhet- och ekonomistyrning inom utvalda områden. Kommande år kommer granskningar och åtgärder genomföras för att tydliggöra respektive område.

### **Övriga iakttagelser**

I januari drabbades en leverantörs datacenter av en ransomware-attack vilket fick påverkan på myndighetens arbete med att leverera lönetjänster. Verksamheten kunde fortsatt bedrivas under pågående incident med stöd av upprättade kontinuitetsplaner.

### **Sammanfattning**

Avdelningen ekonomi och inköps sammanvägda bedömning är att den interna styrningen och kontrollen är tillfredställande inom myndigheten men att det finns områden för förbättring.

De viktigaste förbättringsområdena för 2025 år bedöms vara:

- Arbeta med ledarskap och medarbetarskap för att säkra en god intern miljö
- Arbeta med att harmonisera myndighetens verksamhet- och ekonomistyrning samt förankra arbetet i organisationen



# Vi gör vardagen enklare för medborgare och myndigheter

[www.statenssc.se](http://www.statenssc.se)

